



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**PROCESOS DE EVENTOS Y BANQUETES.
“PUEBLO CARIBE HOTEL & BEACH CLUB”**

Trabajo de Grado Modalidad Pasantías Presentado como Requisito Parcial
para optar al Título de Licenciado en Hotelería.

Autora:

Br. Elena Rodríguez C.I: 15.676.208

Guatamare, Octubre de 2005

DEDICATORIA

A Dios, por su infinita grandeza y amor.

A mi madre, por ser mi apoyo, guía, amiga y el ser más importante de mi vida. “Todo lo que soy te lo debo a ti mamá”.

A mis dos papas, por ser siempre amorosos y pilares fundamentales de mis metas.

A mis hermanos, que son cada día mi fuente inagotable de inspiración y lucha.

A Alejandro Alfonzo, la persona que se ha ganado todo mi amor y admiración, por ser mi compañero y amigo a lo largo esta hermosa travesía.

AGRADECIMIENTOS

La verdad son muchas las personas a las que quiero agradecer por su confianza y apoyo durante toda mi carrera por la Universidad.

En especial a Dios, por permitirme materializar un sueño.

A la mejor y más comprensible madre del mundo, gracias mami “Te amo”.

A mis dos papas, gracias por confiar en mi.

A mis hermanitos, gracias por estar.

A toda mi familia, en especial a mis abuelitos y mis tías y tíos que directa o indirectamente han contribuido a conseguir alcanzar una gran meta.

A mi tío bello (Iginio), por su amor, apoyo e interés a lo largo de toda mi vida. Gracias por siempre demostrarme su cariño.

A Alejandro Alfonzo, el ser más especial que pude conseguir en estos cinco (5) años de carrera, te quiero mucho, gracias por apoyarme y aguantar mi estrés de los últimos meses.

A la familia Alfonzo León, gracias por brindarme su cariño y convertirse en una familia para mi en estos últimos años.

A la familia Irigoyen Moreno, gracias por abrirme las puertas de su casa y de su corazón.

A mi asesor y amigo, Profesor José Enrique Hernández, a pesar de tus múltiples ocupaciones siempre abriste un espacio de tu tiempo para ayudarme a darle forma a mi trabajo de investigación, muchas gracias .

A la Universidad de Oriente, por brindarme formación profesional. A todos y cada uno de los profesores que dedicaron su tiempo en aportarnos sus experiencias y conocimientos (profesor Jorge de Abreu, Fabio Fariña, Cristina Marcano, Sandra Coronado y Nelson León).

Al personal de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, por siempre regalarme una sonrisa y una palabra de aliento, especialmente al personal de Ama de Llaves, Alimentos y Bebidas y Recepción, a todos gracias.

A mis grandes amigas, Vanessa, Mayra, Karina, Delvalle, Georgina, Roberta, Yexis, Vilma, Yoli, Franni y Jhoana, gracias por su apoyo y cariño, las quiero mucho.

A mis amigas y compañeras de pasantía Carmenza y Jenny, gracias por su valiosa colaboración y apoyo durante la pasantía.

A mis grandes amigos, Alexis, Ronald, Hernán, Jean Frank, Danni y Cesar.

A mi Licen. Elianth Medinas, por su apoyo y comprensión y a todo el grupo de protocolo, del cual forme parte por mucho tiempo, gracias amigos.

A todas esas personas que quizás se me escape el nombrarle, muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
RESUMEN.....	XV
CAPÍTULO I.....	2
DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA.....	2
Ubicación.....	2
Reseña Histórica	2
Descripción del servicio de alojamiento	3
Descripción de los servicios de Alimentos y Bebidas.....	7
Servicios Complementarios.....	9
Categorización	9
Estructura Organizativa.....	9
Direccionamiento Estratégico.....	11
Proceso objeto de estudio.....	14
Situación a evaluar.....	14
Pre- Evento	18
1. Investigación.....	18
2. Planificación	18
3. Organización	20
Evento	20
4. Dirección.....	20
Post-Evento.....	21
5. Evaluación	21
Objetivos de la investigación.....	29
Objetivo General.....	29
Objetivos Específicos	29

Operacionalización de variables.....	31
Técnicas de recolección de datos	36
Aspectos Generales.....	36
Técnica	36
Duración	36
Instrumento	36
Herramienta	36
Objetivo.....	36
Técnica	36
Duración	36
Instrumento	36
Herramienta	36
CAPÍTULO II.....	40
POLÍTICAS, NORMAS Y FUNCIONES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES DE PUEBLO CARIBE HOTEL & BEACH CLUB.....	40
Políticas de la Gerencia de Operaciones y Comercialización de	41
Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, para el proceso de Eventos y Banquetes	41
Solicitud del Evento.....	41
Carta de Cotización	42
Reservaciones y Archivos.....	42
Confección del Menú	43
Contrato de Banquetes.....	43
Protocolo en los Banquetes	43
Precios de Banquetes.....	44
Facturación	44
Normas de la Gerencia de Operaciones y Comercialización de	44

Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, para el proceso de Eventos y Banquetes	44
Contrato de Banquetes	44
Supervisión y Control en los Banquetes	45
Funciones Generales del Personal que Labora en el.....	46
Proceso de Eventos y Banquetes en Pueblo Caribe Hotel & Beach Club.	46
Gerente de Operaciones y Comercialización	46
Solicitud del Evento y Reserva del Salón o Espacio.....	47
Carta de Cotización	47
Archivos	48
Planeación y Montajes.....	48
Confección del Menú	48
Protocolo en los Banquetes	48
Condiciones de los Salones.....	49
Costos de Alimentos y Bebidas de los Menús	49
Precios de Banquetes.....	49
Contrato de Banquetes	50
Orden de Servicio	50
Supervisión y Control.....	50
Facturación	51
Carta de Evaluación	51
Encargada de Reservaciones.....	51
Solicitud del Evento	52
Carta de Cotización	52
Archivos	53
Contrato de Banquetes	53
Órdenes de Servicio	53
Guest Service	53
Políticas de la Gerencia de Alimentos y Bebidas de	54

Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, para el proceso de Eventos y Banquetes	54
Confección del Menú	55
Contrato de Banquetes	56
Protocolo en los Banquetes	56
Precios de Banquetes.....	57
Normas de la Gerencia de Alimentos y Bebidas de	57
Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, para el proceso de Eventos y Banquetes	57
Supervisión y Control.....	57
Funciones Generales del Personal que Labora en el.....	58
Proceso de Eventos y Banquetes de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club.	58
Gerente de Alimentos Y Bebidas.....	59
Solicitud del Evento y Reserva del Salón o Espacio.....	59
Carta de Cotización	59
Archivos	59
Montajes	60
Confección del Menú	60
Protocolo en los Banquetes	60
Condiciones de los Salones.....	61
Costos de Alimentos y Bebidas de los Menús	61
Precios de Banquetes.....	62
Contrato de Banquetes	62
Orden de Servicio	62
Supervisión y Control.....	62
Facturación	63
Carta de Evaluación	63
Chef Ejecutivo.....	63
Mesoneros y Azafatas	64

Barman	64
Stewards.....	65
CAPÍTULO III	67
PROCEDIMIENTOS LLEVADOS A CABO DURANTE LAS ETAPAS DEL PRE-EVENTO, EVENTO Y POST- EVENTO DEL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES DE PUEBLO CARIBE HOTEL & BEACH CLUB.....	67
Gerencia de Operaciones y Comercialización.....	67
Pre-evento.....	67
1. Investigación de Nuevas Modas y Tendencias.....	67
2. Planificación.....	68
3. Organización.....	71
Evento	72
4. Dirección.....	72
Post- evento	72
5. Facturación y Carta de evaluación	72
5.1. Facturación.	72
5.2. Carta de evaluación.	73
Gerencia de Alimentos y Bebidas	79
Pre-evento.....	79
1. Investigación de Nuevas Modas y Tendencias.....	79
2. Planificación.....	79
3. Organización.....	81
Evento	82
4. Dirección.....	82
Post- evento	82
5. Facturación y Evaluación.....	82
5.1. Facturación.	82
5.2. Evaluación.....	82
CAPÍTULO IV.....	85

ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES DE PUEBLO CARIBE HOTEL & BEACH CLUB	85
Pre-evento.....	85
1. Investigación de nuevas modas y tendencia	85
2. Planificación.....	86
Solicitud del evento y reserva del salón o espacio	86
Carta de Cotización	87
Políticas de reservaciones y archivos.....	88
Montaje.....	89
Confección del menú	92
Protocolo en los banquetes	95
Condición de los salones.....	96
Costos de Alimentos y Bebidas de los menús	96
Precio de banquetes.....	99
Contrato de Banquetes.....	100
3. Organización.....	101
Orden de servicio	101
Evento	102
4. Dirección.....	102
Supervisión y Control	102
Post- evento	102
5. Facturación y Evaluación.....	102
5.1. Facturación	102
5.2. Evaluación.....	102
CAPÍTULO V.....	105
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES DE PUEBLO CARIBE HOTEL & BEACH CLUB	105
Solicitud del Evento.....	111
Carta de Cotización	111

Reservaciones y Archivos.....	112
Confección del Menú	113
Protocolo en los Banquetes	113
Contrato de Banquetes	115
Gerente de Operaciones y Comercialización.....	125
Encargada de Reservaciones	131
Guest Service.....	133
Confección del Menú	135
Protocolo en los Banquetes	135
Precios de Banquetes	136
Contrato de Banquetes	136
Supervisión y Control.....	144
Gerente De Alimentos Y Bebidas	147
Chef Ejecutivo	152
Mesoneros y Azafatas.....	152
Barman.....	153
Stewards	153
Evento	160
Evento	182
CAPITULO VI.....	262
Conclusiones.....	262
Recomendaciones.....	263
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	264
Bibliografía	264
ANEXOS	266

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizativa de pueblo caribe hotel & beach club.	10
Figura 2. Fases del evento y gestión gerencial.....	17
Figura 3. Relación entre políticas y lineamientos.....	24
Figura 4. Funciones de la gerencia de operaciones y comercialización y la gerencia de alimentos y bebidas en el proceso de eventos y banquetes.	28
Figura 5. Proceso de toma de decisiones.....	40
Figura 6.....	75
Figura 7. Diagrama de flujo 2: procedimientos generales de eventos y banquetes	83

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1	3
Servicios de Alojamiento (Torre Pueblo Caribe)	3
Cuadro 2	6
Servicios de Alojamiento (Torre La Cascada).....	6
Cuadro 3	7
Servicios de Alimentos y Bebidas	7
Cuadro 3	31
Cuadro 4	36
Técnicas de Recolección de datos	36
Cuadro 5	97
Porcentajes de Costos de Banquetes.....	97

RESUMEN

El manejo y organización de Eventos y Banquetes es parte integral y significativa de la actividad turística mundial, su realización ha ejercido una influencia en el desarrollo Turístico y Hotelero, en busca de cada día una mejor satisfacción del usuario, cada vez más exigente.

El mencionado proceso, por ser altamente especializado y de uso frecuente, requiere de un conocimiento óptimo. Es por ello, que la elaboración del presente trabajo, tiene como objetivo proponer un Manual de Procedimientos para el proceso de Eventos y Banquetes, que le permita a la Gerencia de Operaciones y Comercialización y a la Gerencia de Alimentos y Bebidas lograr una correcta planificación, organización, dirección, control y evaluación de todo el proceso. Del mismo modo, permitirle a dichas Gerencias poseer una herramienta para la formación rápida y sencilla del personal que labora en ellas.

La presente investigación es de campo, abordada a través de la modalidad estudio de caso, la cual consiste en la recopilación de información mediante fuentes documentales y la experiencia, obtenida de una pasantía realizada en las áreas de Ama de Llaves, Reservaciones y Alimentos y Bebidas de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club; así mismo, su naturaleza es de tipo descriptivo.

Durante el desarrollo de la etapa de pasantía, se detectaron problemas como la ausencia en la unificación de criterios para la realización de los procedimientos del Proceso de Eventos y Banquetes, una notoria deficiencia

en la comunicación entre los departamentos involucrados y el personal encargado de ofrecer el servicio y la falta de estandarización en los formatos.

Para el desarrollo de este trabajo se emplearon técnicas de recolección de datos como la observación directa y participativa, que le permitieron a la autora adquirir conocimientos sobre el proceso objeto de estudio; entrevistas no estructuradas y semi estructuradas, por medio de una guía de entrevista y de guía Observación; y la revisión bibliográfica con el fin de recabar la información esencial para analizar el proceso y poder conseguir el objetivo planteado.

El trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: se refiere a la descripción de la empresa y el proceso objeto de estudio; así mismo, plantea la situación a evaluar, los objetivos, la Operacionalización de variables, las técnicas de recolección de datos y el direccionamiento estratégico de la empresa.

Capítulo II: describe las políticas, normas y funciones contempladas en el proceso objeto de estudio.

Capítulo III: detalla los procedimientos llevados a cabo durante todo el proceso objeto de estudio.

Capítulo IV: expone un análisis de las políticas, normas, funciones del personal y los procedimientos llevados a cabo en la Gerencia de Operaciones y Comercialización y la Gerencia de Alimentos y Bebidas durante el proceso de Eventos y Banquetes, basado en la teoría planteada por Gómez, Paredes y Richeros.

Capitulo V: presenta la propuesta, Diseño de un Manual de Procedimientos para el proceso de Eventos y Banquetes de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, basado en la metodología utilizada por Gómez.

Capitulo VI: Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones.



CAPÍTULO I. DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA

CAPÍTULO I

DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA

Ubicación

En la Isla de Margarita en el pueblo del Tirano frente a la playa del mismo nombre, municipio Antolín del Campo, se encuentra ubicado Pueblo Caribe Hotel & Beach Club ,cerca del Parque Nacional Guayamuri y a sólo 45 minutos del aeropuerto y a 30 minutos de Porlamar.

Reseña Histórica

Inversiones Pueblo Caribe es un proyecto hotelero que nace del sueño de un grupo formado por cuatro empresarios venezolanos: Milton Martínez, Armando Pulgar, Roland y Andreas Milosevic, quienes luchan en pro del desarrollo turístico neoespartano.

Este sueño compartido comienza hacerse realidad en el año 1.993, fecha en la cual se inicia la construcción de la primera fase del hotel denominada entonces “Pueblo Caribe Resort” con un estilo rústico caribeño. Abriendo sus puertas al público el 12 de noviembre de 1.995, bajo la administración de la operadora española Confortel Internacional por un lapso de cinco años.

Al concluir el contrato con la operadora Confortel Internacional el hotel pasa a ser manejado por una nueva operadora llamada Barceló Hotel's & Resort, adoptando así, el nombre de Barceló Pueblo Caribe Hotel & Resort, esta última cadena manejo al establecimiento durante dos años.

En diciembre de 2.003 es inaugurada la segunda fase del hotel denominada "Cascada" conservando siempre el mismo estilo.

Actualmente la mencionada empresa es dirigida y administrada por sus propios dueños, su nombre cambió a Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, ahora con nueva imagen y con proyección internacional.

Descripción del servicio de alojamiento

Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, cuenta con una capacidad de alojamiento de 219 confortables habitaciones tipo junior, junior suites, senior, senior suites y suites VIP, distribuidas en dos torres, rodeadas de un hermoso estilo rústico caribeño y con una espectacular vista a la playa y a las montañas en cada una de sus habitaciones (cuadro 1 y 2).

Cuadro 1
Servicios de Alojamiento (Torre Pueblo Caribe).

Tipo de habitación	Cantidad (Habitación)	Capacidad (Pax)	Servicios
Junior	119	4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aire acondicionado ➤ TV por cable ➤ Una cama Queen-Size, o dos (2) camas Matrimoniales ➤ Agua caliente ➤ Caja de seguridad ➤ Teléfono.

Junior suites	4	2	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aire acondicionado ➤ TV por cable ➤ Una cama Queen-Size, o dos (2) cama matrimoniales ➤ agua caliente ➤ caja de seguridad ➤ Teléfono. ➤ Terraza. ➤ Jacuzzi.
Senior	6	4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aire acondicionado ➤ TV por cable ➤ Una cama Queen- Size, y dos (2) sofá camas. ➤ Agua caliente ➤ Caja de seguridad ➤ Teléfono. ➤ Dos ambientes. ➤ Nevera y Cocina. ➤ Terraza.
Senior Suites	2	4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aire acondicionado ➤ TV por cable ➤ Una cama Queen- Size, y dos (2) sofá camas.

			<ul style="list-style-type: none">➤ Agua caliente➤ Caja de seguridad➤ Teléfono.➤ Terraza.➤ Un solo ambiente.
Suites VIP	2	4	<ul style="list-style-type: none">➤ Aire acondicionado➤ TV por cable➤ Una cama Queen- Size, y dos (2) sofás camas.➤ Agua caliente➤ Caja de seguridad➤ Teléfono.➤ Terraza.➤ Jacuzzi al aire libre.➤ Nevera.

Elaborado por la autora con datos suministrados por la empresa (marzo: 2005)

Cuadro 2
Servicios de Alojamiento (Torre La Cascada)

Tipo de Habitación	Cantidad (Habitaciones)	Capacidad (Pax)	Servicios
Junior	86	4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aire acondicionado ➤ TV por cable ➤ Una cama Queen- Size, o dos (2) camas matrimoniales. ➤ Agua caliente ➤ Caja de seguridad ➤ 43 habitaciones con porche y Churuata. ➤ 43 habitaciones con vista a las montañas y a la piscina.

Elaborado por la autora con datos suministrados por la empresa (marzo: 2005)

Descripción de los servicios de Alimentos y Bebidas

Pueblo Caribe Hotel & Beach Club ofrece un especial servicio de Alimentos, Bebidas y Banquetes, el cual se destaca por su rica gastronomía y la excelente atención por parte de sus empleados, unido a sus bellos paisajes (cuadro 3).

Cuadro 3
Servicios de Alimentos y Bebidas

Restaurantes y Bares	Categoría	Especialidad	Nº de cubiertos	Horario de servicio	Localización
La Terraza	Casual	Nacional e Internacional al estilo Buffet	135	<u>Desayuno</u> 7:00am a 10:00am <u>Almuerzo</u> 12:30am a 3:00 pm <u>Cena</u> 7:00pm a 9:30pm	Al final del corredor central de la entrada este, entrando por el lobby al frente de la piscina de la torre pueblo
El Ancla	Snack Discoteca	Snack y cenas a la carta (Pescados y Mariscos)	40	<u>Snack</u> 12:30pm a 3:0pm <u>Cena</u> 7:00pm a 10:30pm <u>Discoteca</u> 11:30pm a 1:00am	Área externa del hotel a nivel de la playa, saliendo por el acceso este.

La Cascada	Snack bar.	Sándwich de varios tipos, al estilo Subway	40	7:00am a 11:pm	Área de la cascada a la derecha de la entrada principal del hotel al lado de la piscina.
Sol y Mar	Casual	Snack (perros calientes y hamburguesas) Pastas y Pizzas	72	<u>Desayuno</u> 7:00am a 10:00am <u>Snack</u> 11:00am a 5:00pm <u>Almuerzo</u> 12:30pm a 3:00pm <u>Cena</u> 7:00pm a 9:30pm	Al final de la piscina del área de la torre pueblo caribe.

Elaborado por la autora con datos suministrados por la empresa (marzo: 2005)

Los cuatro (4) Restaurantes del establecimiento se encuentran dotados de lo necesario para brindarles a los huéspedes todas las bebidas Nacionales y cócteles tropicales con la mejor decoración, acompañado de un excelente ambiente.

Servicios Complementarios

Entre estos servicios se pueden destacar: 2 Piscinas con cascada (una con jacuzzi), Deportes Náuticos no motorizados, Disco Playera, Servicio de toallas, toldos y sillas en playa y piscina, Programa de animación para niños y adultos diurno y nocturno, Parque Infantil, Anfiteatro “Las Palmeras”, Mini-Market, Línea de Taxi, Servicio de Masajes Terapéuticos (Opcional), Servicio de caja de seguridad en las habitaciones.

Categorización

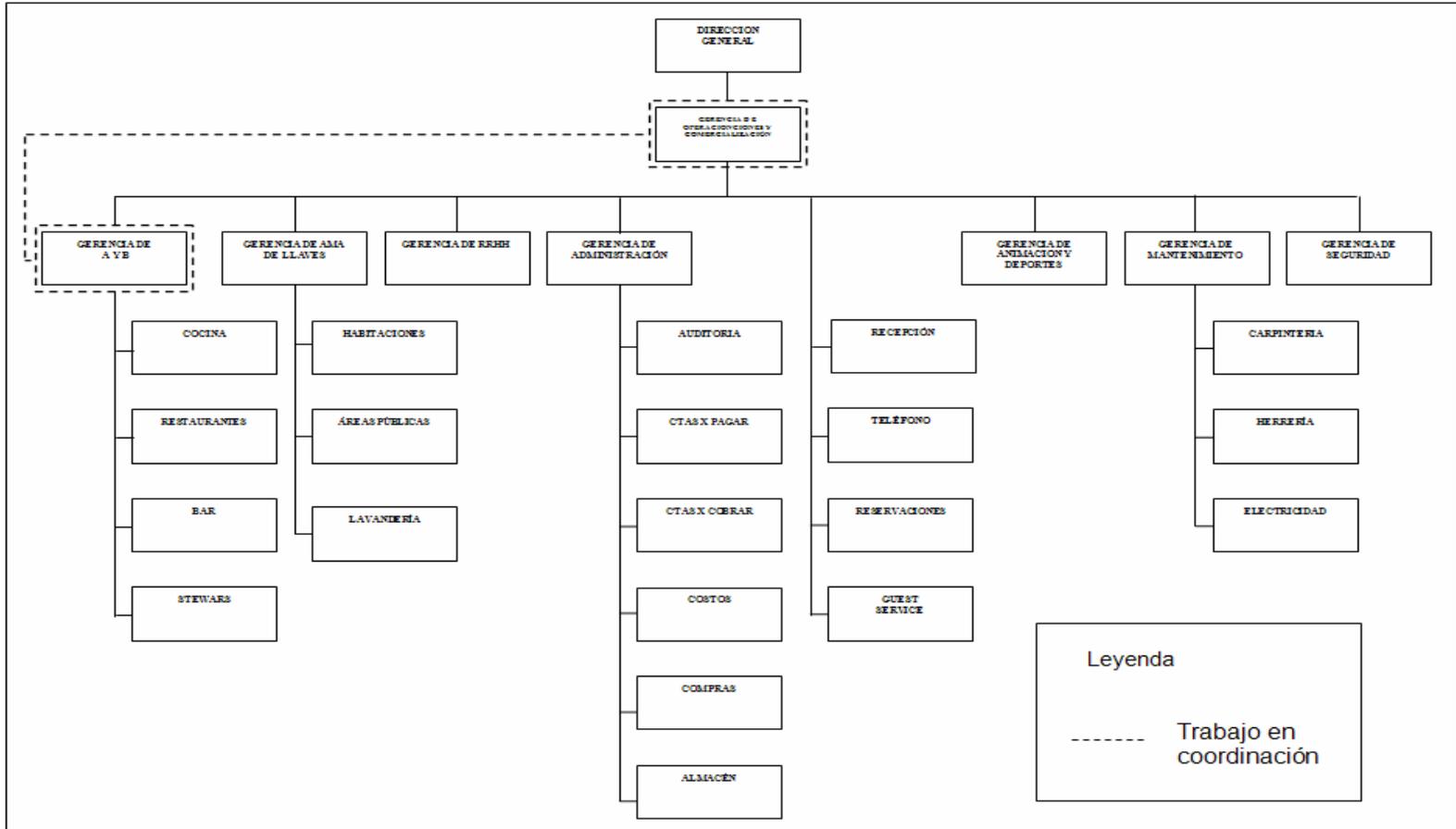
Pueblo Caribe Hotel & Beach Club está categorizado por el Viceministerio de Turismo de Venezuela, como una empresa de alojamiento tres (3) estrellas Plus, es decir, a un paso de obtener su cuarta estrella al cumplir con los estándares que establecen las normas COVENIN, bajo el Registro Turístico Nacional 0o478.

Estructura Organizativa

La estructura organizativa define funciones y actividades, establece responsabilidades y delega autoridad en cada uno de los miembros de la empresa.

Pueblo Caribe Hotel & Beach Club presenta una estructura organizativa vertical (figura 1), donde se puede observar, detalladamente la jerarquía de cada nivel.

Figura 1. Estructura Organizativa de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club.



Elaborado por la autora con datos suministrados por la empresa (marzo: 2005).

Direccionamiento Estratégico

Serna (1994:8) plantea que “las organizaciones para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado deben tener muy claro hacia donde van, es decir haber definido su direccionamiento estratégico”.

El éxito de cualquier empresa está en saber vincular a todo su personal con un plan de acción, a fin de crear compromiso con el negocio, es decir, que éstos se consideren socios del mismo, logrando una visión compartida. Entendiendo y compartiendo las necesidades y puntos de vistas de los clientes y constituyendo equipos multidisciplinarios dirigidos a conseguir los objetivos claramente definidos, sin perder de vista la actividad de la empresa. Este direccionamiento se encuentra integrado por la Misión, Visión y los principios corporativos de la organización.

Según Serna (op.cit.) toda empresa debe tener principios corporativos que regulan la vida de la una organización y que sean el marco de referencia dentro del cual se define el direccionamiento estratégico de la misma. Asimismo, establece (1994:10) que la Misión es “la formulación de los propósitos de una organización que la distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el talento humano que soporta el logro de estos propósitos”. La Visión representa para el mencionado autor (op.cit.: 9) “un conjunto de ideas generales, alguna de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro.

Para Pueblo Caribe Hotel & Beach Club su Misión, Visión y valores son los siguientes, de acuerdo a datos suministrados por la Gerente de Recurso Humanos la Sr. Cleotilde Prado.

Misión:

- Proveer un servicio de alta calidad.
- Ofrecer alto grado de satisfacción al huésped.
- Brindar desarrollo y estabilidad laboral a los empleados.
- Mantener un buen lugar dentro de la categoría de hoteles tres estrellas.

Visión:

- Ser líder en el mercado hotelero.
- Obtener alta rentabilidad y beneficio común.
- Mantener la innovación, iniciativa y solidaridad como principio.
- Adaptarse a los cambios para lograr aprovechar las oportunidades.
- Ser el mejor hotel tres estrellas de la isla de Margarita y el Caribe.

Valores:

- Vocación.

- Honestidad y responsabilidad.
- Comunicación y disposición al trabajo.
- Orgullo de pertenecer a la gran familia Pueblo Caribe.

Es vital que entre los miembros de la organización haya congruencia sobre la naturaleza y la intención de esa organización, sobre los principios bajo los que se pretende operar y sobre la dirección a la que se debe avanzar como empresa más que, preocuparse de cómo se van a alcanzar los resultados necesarios.

Ahora bien, si se efectúa un breve análisis del contenido de la misión que identifica al establecimiento hotelero Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, como organización, tomando en cuenta lo planteado por Serna en párrafos anteriores, pueden observarse ciertas deficiencias al momento de describir y delimitar los elementos que la integran, como son los siguientes:

- El concepto de la organización.
- La naturaleza de la organización.
- La razón por las que existe la organización.
- La gente a la que sirve la organización.

- Los principios y valores bajo los que la organización pretende operar.

El mencionado establecimiento, debe entonces, retomar la misión que ya tiene y plantearla de una manera más específica y delimitante, sin dejar cabida a malos entendidos, al no describir detalladamente sus afirmaciones.

Proceso objeto de estudio

El proceso objeto de estudio se circunscribe al servicio de Eventos y Banquetes, el cual está asignado como una responsabilidad de la Gerencia de Operaciones y Comercialización en combinación con la Gerencia de Alimentos y Bebidas de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club (Figura 1).

Situación a evaluar

Durante los últimos años los establecimientos hoteleros han tratado de mejorar y ampliar su oferta, buscando nuevas fórmulas más acordes con la evolución de la demanda que ha diversificado sus necesidades, principalmente, por los cambios socioeconómicos y las propias tendencias actuales de la actividad turística y hotelera.

Dentro de este orden de ideas, se presenta Pueblo Caribe Hotel & Beach Club como una organización que se ha caracterizado por prestar un servicio dentro de la oferta turística, tanto nacional como internacional. En la actualidad, la mencionada empresa se encuentra atravesando por un proceso de crecimiento e innovación, esto debido al gran auge que ha vivido en el último año, obligándola a ampliar sus instalaciones, adquirir nuevos

equipos, activos de operación (mantelería, cubertería y mobiliario); así como también, la creación de nuevos espacios; como es el caso de la construcción y próxima inauguración del Salón Guayamuri. Todo ello, con el objeto de lograr ofrecer un servicio más acorde a las nuevas exigencias de la demanda, que ya no sólo buscan los servicios tradicionales de hospedaje, alimentación y recreación; sino que también, precisan otras prestaciones además de las ya señaladas, como por ejemplo: Salones de Reuniones, Equipos Audiovisuales, Mobiliarios específicos, Salas de fiestas, área de exhibición, entre otros.

Debe señalarse, que a medida que crece la empresa nuevas funciones que hasta entonces se habían manejado por un solo jefe o en coordinación con otro, pueden separarse y crearse nuevos departamentos funcionales que se ocupen de ellas. En el caso específico de los servicios de Eventos y Banquetes debe tenerse muy presente que esta es una actividad altamente especializada, de uso frecuente, que requiere de un conocimiento óptimo y de un personal con un perfil profesional claramente tipificado.

De este modo, los hoteles se han visto en la obligación de crear nuevas secciones departamentales, con el objeto prestar un servicio de calidad y así ser más competitivos dentro del mercado cada día más cambiante y exigente. En este clima de cambios surge la unidad de banquetes, la cual se encarga de planificar, organizar, dirigir y ejecutar reuniones sociales, de negocios o de cualquier otro tipo que se realizan con un objetivo común que ameritan el alquiler de salones o de un espacio, alimentos, bebidas y servicios complementarios. Además, dicha unidad presenta características especiales, en cuanto a posibilidades de la oferta sobre espacio y equipamiento, contratación de personal, prestación del servicio, definición de

políticas para orientar las relaciones del departamento con los clientes, entre otras.

Pueblo Caribe Hotel & Beach Club coordina y dirige todos los procesos que amerita prestar los servicios antes mencionados, a través de la Gerencia de Operaciones y Comercialización y de la Gerencia de Alimentos y Bebidas; los que tienen la responsabilidad de llevar a cabo la planificación, organización y ejecución de eventos y banquetes dentro del establecimiento. Sin embargo, es de vital importancia resaltar que la empresa no ha manejado este segmento de mercado en años anteriores, sino que es a partir del año 2004 que surge como una necesidad de cubrir las nuevas exigencias y expectativas de sus usuarios; así como también, fortalecer su imagen dentro del mercado, información constatada por la Gerente de Operaciones y Comercialización la Sra. Fulvia Olivieri en una entrevista preliminar, quien añadió además, que dentro del plan de trabajo de la Directiva está continuar prestando el servicio.

Ahora bien, el citado establecimiento hotelero al igual que otras empresas de hospedaje busca diversificar sus servicios, por medio de ofertar sus espacios e instalaciones para desarrollar las actividades de eventos y banquetes, incrementando de esta forma sus ventas.

Al respecto Paredes (1994:3) plantea que: “Los Banquetes generan alrededor de un 35% a 45% de las ventas totales de comidas y bebidas de un hotel y en relación con las ventas generales que un hotel produce de un 15% a un 20%”.

Dado la importancia que este servicio engloba a nivel Cuantitativo (incremento del capital de la organización, mejoras en la situación financiera,

estabilidad económica) y Cualitativo (prestigio, proyección, de imagen, mejoras en la calidad); deben aplicarse una serie de procedimientos administrativos para obtener eficiencia en cada una de las etapas que conforman un evento, tomando en cuenta los modelos teóricos propuesto por los especialistas en la materia , como lo son :Rigoberto Paredes y Alicia Richero, entre otros, dichos autores coinciden en que la realización del evento se divide en tres fases o etapas, el Pre-evento, el Evento y el Post-evento; estas fases o etapas, pueden ser ubicadas dentro de las funciones básicas del proceso gerencial como lo plantea Gómez (1995:126),cuando habla de las etapas administrativas (Figura 2).

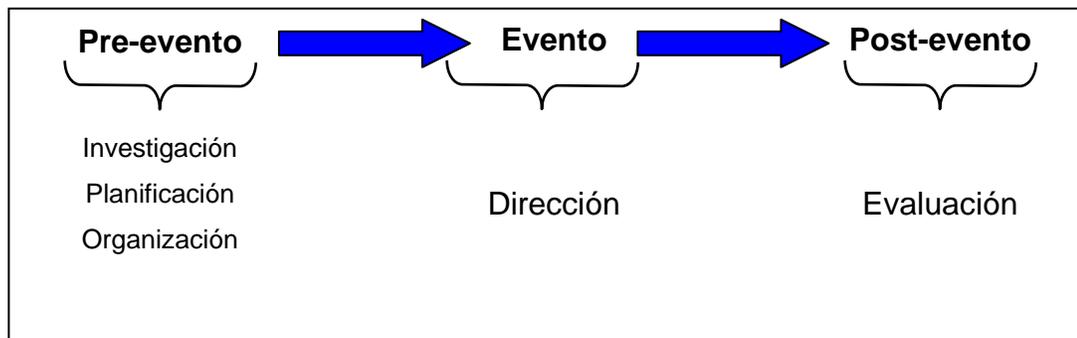


Figura 2. Fases del Evento y Gestión Gerencial.

La gestión de Eventos y Banquetes cumple con las etapas administrativas (investigación, planificación, organización, dirección y evaluación); ya que éste es un proceso que debe realizarse de forma cíclica y ordenada, desde el mismo momento de inicio hasta el final de todo el proceso.

Durante el período de pasantía se pudo observar de manera directa y participativa, que el servicio de Eventos y Banquetes prestado por el Hotel está presentando una serie de situaciones que difieren de los modelos

teóricos, información ratificada por el Gerente de Alimentos y Bebidas el Sr. Johnny Gutiérrez, dicha situaciones se presentan de la siguiente manera (a) pre- evento, (b) evento y (c) post-evento.

Pre- Evento

1. Investigación

- No se encontró ningún indicio de que sea realizado dentro del hotel investigaciones sobre nuevas tendencias y modas con respecto a los montajes, decoraciones y menús al prestar el servicio de Eventos y Banquetes. Esta actividad debe ser realizada eventualmente por la Gerencia de Operaciones y Comercialización en coordinación con la Gerencia de Alimentos y Bebidas.

2. Planificación

- La solicitud del evento es revisada por la Gerencia de Operaciones y Comercialización, posteriormente archivada en una carpeta de todos y varios, conjuntamente con otros documentos (tarifas y reservaciones); lo que ocasiona que se ligen y muchas veces se extravíen.

En el caso particular de la Boda de unos clientes habituales del hotel, que solicitaban realizar la celebración dentro de las instalaciones, para el 15 de noviembre del año 2004, acotando que les encantaban las instalaciones. Dicha solicitud fue revisada por la Gerente de Operaciones y Comercialización, quien le colocó la palabra pendiente y posteriormente fue archivada en la carpeta de todos y varios, sin un previo orden, ocasionando

el olvido y extravío de la misma. Una semana después los clientes llamaron muy molestos, por no recibir respuesta alguna por parte del hotel.

Según Paredes (1994:5) "La organización administrativa de este servicio requiere una especial atención a un sistema de archivos e impresos, ya que estos facilitarán un control exacto de todo cuanto deba hacerse". Lo cual facilita la localización rápida de la información que se precisen en un momento dado.

- La cotización del evento es realizada por la Gerencia de Operaciones y Comercialización (Anexo A), sin previa consulta con la Gerencia de Alimentos y bebidas, lo que presume que hay poca coordinación y comunicación entre ambos.

El objetivo de la cotización es facilitar la gestión de ofrecimiento de servicios para la realización de los eventos. Además, de estipular los menús con sus respectivos precios, por lo cual es importante que ambos departamentos estén en constante comunicación; para así, tomar la mejor decisión.

- El Contrato de Banquetes es elaborado por la Gerente de Operaciones y Comercialización, sin seguir un formato preestablecido y con ausencia de las políticas y/o normas del hotel en cuanto a la prestación del servicio. Lo que evidencia falta de estandarización del documento.

El éxito de cualquier actividad o servicio que se preste estará basado, inicialmente, en la correcta información que el Hotel debe dar y la que solicita al cliente, sin contar el flujo de información interna que siempre debe existir.

3. Organización

- La realización de la orden de servicio no es llevada a cabo, lo cual se refleja a la hora de darse el evento, los departamentos como: Recepción, Ama de llaves, Mantenimiento, Contraloría y Seguridad se enteran del evento un día antes e incluso el mismo día.

Paredes (1994: 9) expresa que:

La comunicación efectiva es imprescindible para involucrar al hotel entero en el evento de banquetes, los presupuestos u hojas de servicios deberán hacerse llevar a todos los departamentos, que en la realización de la actividad tiene responsabilidad para el desarrollo de la misma.

Todos los departamentos involucrados en la prestación del servicio deben mantenerse bien informados para lograr una buena coordinación del servicio, sin poner en riesgo la calidad del mismo.

Evento

4. Dirección

Debido a las múltiples ocupaciones de la Gerente de Operaciones y Comercialización, muchas veces no puede estar en la dirección del evento. Por lo cual, el Gerente de Alimentos y Bebidas asume la responsabilidad de supervisar que todo salga según lo planeado, aunque lo realiza con una mínima información del evento. Lo cual, se pudo confirmar en una entrevista sostenida con el Gerente antes mencionado, el Sr. Johnny Gutiérrez.

El responsable de la supervisión del evento, en este caso la Gerente de Operaciones y Comercialización debe reunirse con todo el personal que labora en el servicio, a fin de explicarle los detalles del montaje, menú a servir, arreglos de bebidas y organización del servicio; es decir, coordinar todo en general con el personal, debido a que es esta quien maneja toda la información del evento. Al ausentarse esta persona, sin delegar responsabilidades, se corre el riesgo de no estar presente ninguna persona que tome decisiones rápidas ante imprevistos.

Post-Evento

5. Evaluación

Una vez culminado el evento no se evidencia la presencia de alguna evaluación o seguimiento del mismo, puesto que no hay ningún documento que lo respalde.

Según Paredes (1994:10),

Al día siguiente de haber dado el servicio, la oficina de Alimentos & Bebidas, remitirá una carta de evaluación de servicio al cliente o a la empresa responsable del evento; en la cual deberán figurar todas las incidencias y pormenores que puedan haber tenido lugar durante el servicio.

Es importante conocer las opiniones de los usuarios con respecto a lo bueno o malo que haya salido en el servicio el día del evento, con la finalidad de mejorar el servicio a futuro.

En resumidas cuentas, si el hotel no planifica, organiza, dirige y controla adecuadamente esta actividad que es nueva para el mismo, corre el riesgo de caer en la improvisación al momento de ofertar y ejecutar el servicio. Lo que ocasionaría falta de competitividad y prestigio en el mercado. Por lo que en el presente trabajo de investigación se pretende diseñar un Manual de Procedimientos que sirva como herramienta de control, coordinación y registro de las políticas, normas y procedimientos del servicio de eventos y banquetes, ya que para la realización sin contratiempos del servicio es importante tener controlados los más mínimos detalles, desde el primer contacto con el cliente hasta la etapa de ejecución y seguimiento de la actividad.

Es por ello, que ha surgido la inquietud en los departamentos responsables de la actividad, de diseñar el Manual antes mencionado, el cual se ajuste a las necesidades de organización que se requiere durante todo el proceso. De allí pues, que la autora de este trabajo de investigación por solicitud y acuerdo con el Gerente de Alimentos y Bebidas pretende diseñarlo. Con el fin, de formalizar los procesos y lograr optimizar los recursos de la empresa.

Por todo lo antes expuesto, es imprescindible tener muy claros los conceptos de Políticas, Normas y Procedimientos; para así, definir los mismos que regirán la operatividad del proceso.

En atención a lo planteado, Gómez (1995: 309) expresa que política es:

- Una guía para las decisiones administrativas.

- El punto de vista de una organización.
- Un modo de exploración y de dirección de los diversos sectores de la gestión (acción y efecto de administrar).
- Una ley administrativa interna que rige las decisiones en el seno de la organización.
- Criterios generales que tienen por objeto orientar la acción.

Las políticas de una organización son entonces una fiel guía que tiene por objeto orientar la acción de la misma, dándole dirección a la gestión administrativa y facilitando la toma de decisiones.

Dentro del marco de las políticas, se ubican las normas y los procedimientos que dirigen las actividades de la organización.

El diccionario Nuevo Espasa Ilustrado (2004:1231) define norma como “una regla que se debe seguir o a la que deben ajustar las conductas, tareas, actividades”.

Las normas en la organización representan las pautas que marcan cómo deben conducirse los actores internos y externos dentro de la empresa.

Por su parte, Gómez (op.cit.) indica que un procedimiento es una serie de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado.

Por ende, los procedimientos dentro de las empresas de hospedaje son la muestra detallada y secuencial de las acciones que realiza el personal. Es así como, a través de la figura 3, puede visualizarse fácilmente la relación que existe entre los conceptos antes descritos.

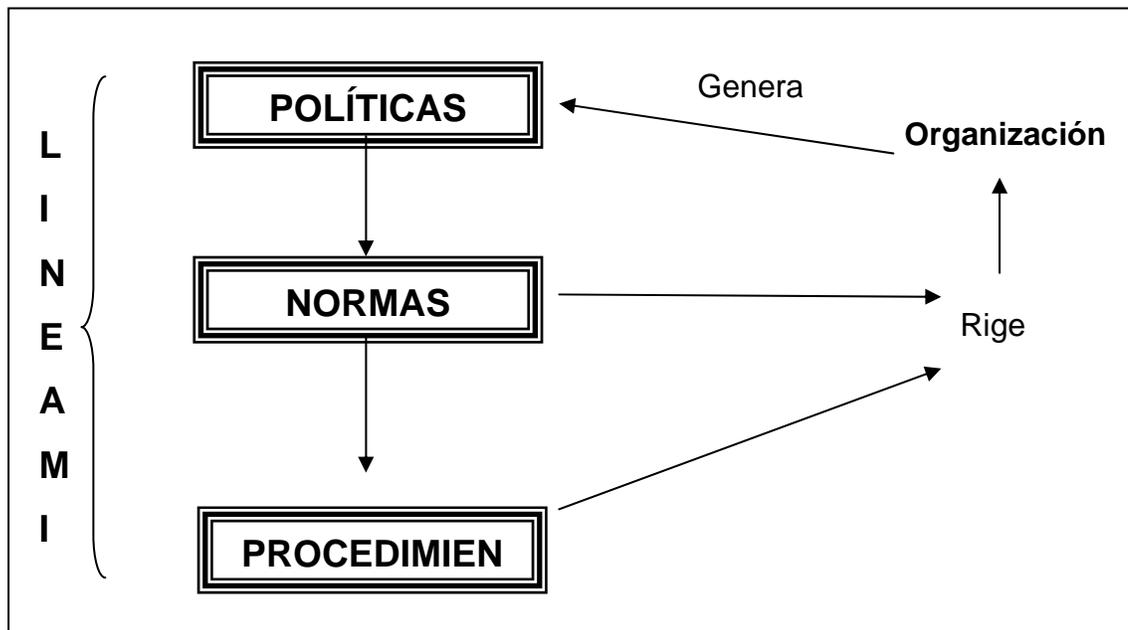


Figura 3. Relación entre Políticas y Lineamientos.

Las políticas influyen los lineamientos, las normas y los procedimientos establecidos para reforzar las actividades a efecto de alcanzar los objetivos enunciados por la gerencia. En efecto, toda esta serie de lineamientos pueden formularse por escrito a través de un Manual, permitiéndole a la organización optimizar el uso de sus recursos y con ello prestar un servicio de calidad, al ser unificada su actuación en forma sistemática, encaminando a la empresa a mejorar su operatividad y efectividad, así como también contribuir al entrenamiento y capacitación del personal de nuevo ingreso o pasante del área de Eventos y Banquetes. En este orden de ideas, Gómez (1995:378) plantea que:

Un manual es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién lo realizará, que actividades han de empeñarse y la justificación de todas y cada unas de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que ha de realizarla.

La mayoría de los hoteles cuentan con una serie de estándares y políticas que norman su funcionamiento y condicionan el servicio que se le brinda al huésped, para que éste sea de calidad y excelencia, además, de permitirle al personal comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que proporciona la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

Cabe considerar, que el modelo de Manual de Procedimientos propuesto por el autor Gómez, por su contenido, constituye una herramienta de gran valor y utilidad, no sólo para el proceso de eventos y banquetes, sino también para toda la empresa, ya que logra y mantiene un sólido plan de organización, asegurando que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles.

El siguiente contenido es solamente una referencia de lo que podría incluir un Manual de procedimientos:

- Portada de identificación
- Índice del manual

- Introducción
- Base legal
- Objetivo del manual
- Procedimientos

Procedimientos 1 al n.

- Folio de identificación
- Índice
- Objetivo del procedimiento
- Políticas y /o normas de operación
- Descripción narrativa del procedimiento
- Diagrama de flujo del procedimiento
- Formularios y /o impresos
- Información general (en el caso de que exista información complementaria).

En cuanto al modelo teórico empleado para establecer la organización administrativa de eventos y banquetes en cada uno de las etapas que la conforman, se citó a Rigoberto Paredes y a Richero Alicia; además de consultar en numerosas ocasiones al autor Ismail, quien coincide con los autores antes expuestos, al plantear que la actividad de eventos y banquetes se divide en fases y que cada una exige cierta responsabilidad funcional por parte del personal que en ella labora.

El mencionado autor, (2001:87) establece que “las operaciones de catering son el conjunto de funciones/ papeles/ obligaciones en los que participa el proveedor de catering antes, durante y después de la función”. En otras palabras, el catering (servicios de banquetes) es un conjunto de actividades que se despliegan de forma secuencial y en el cual las personas que en el intervienen desempeñan un papel.

Se plantea entonces, a través del siguiente esquema (Figura 4) las funciones que debe realizar la Gerencia de Operaciones y Comercialización y la Gerencia de Alimentos y Bebidas, retomando las fases del evento y Gestión Gerencial.

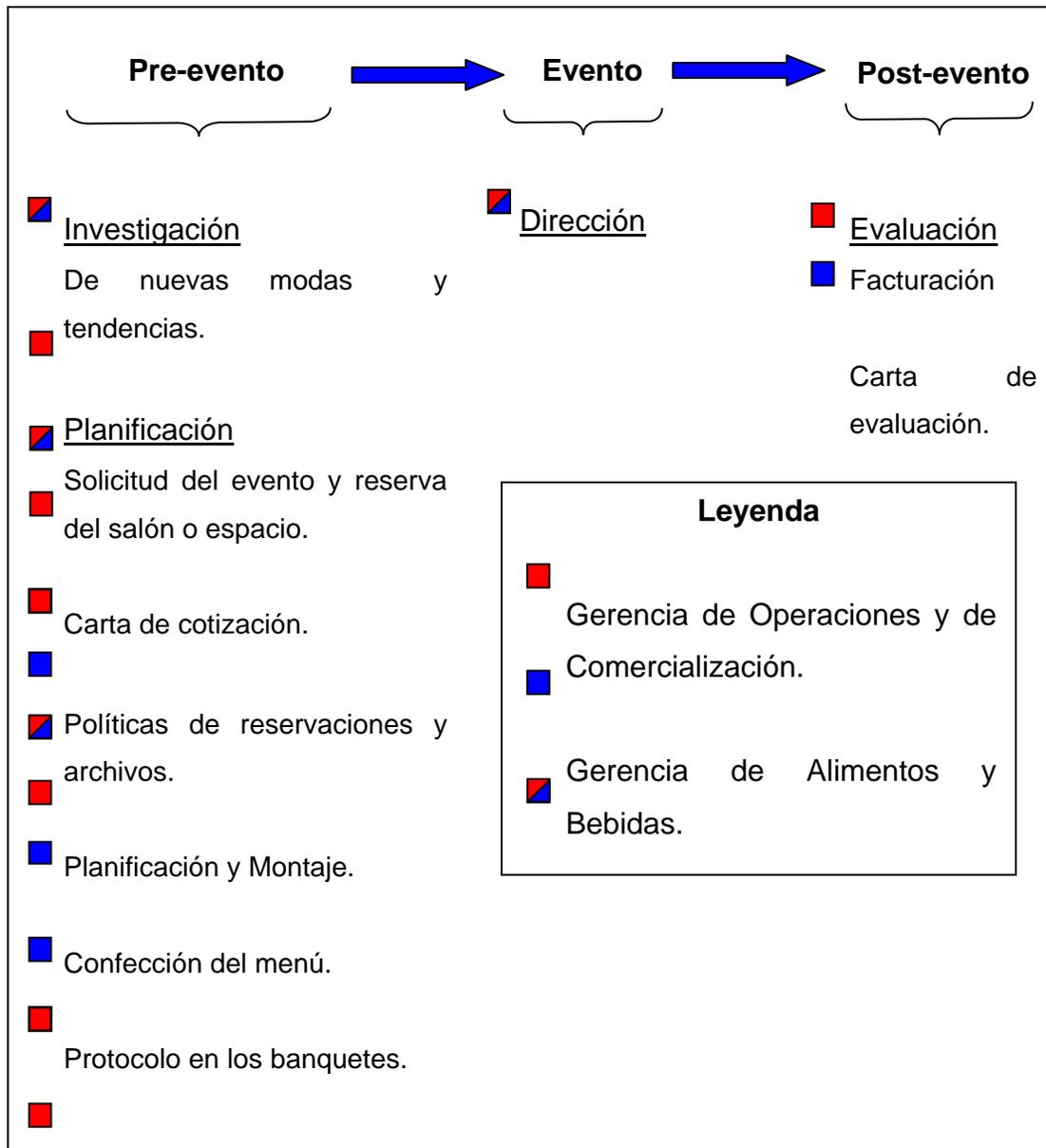


Figura 4. Funciones de la gerencia de Operaciones y Comercialización y la Gerencia de Alimentos y Bebidas en el proceso de eventos y banquetes.

Para la organización de cualquier tipo de evento, deben respetarse la serie de pasos antes expuestos, debido a que es un proceso secuencial en el

cual un paso depende de otro. De manera tal, que se tomen en cuentas los pequeños detalles que a la hora de desarrollarse el evento pueda interrumpir el desarrollo normal del mismo. De igual manera, es preciso tener bien definidas las funciones que deben realizar los departamentos involucrados. Con la finalidad de coordinar y dirigir esfuerzos al logro de objetivos comunes.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Diseñar las Políticas, Normas y Procedimientos para el proceso de Eventos y Banquetes de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, apoyado en los modelos teóricos propuestos por Gómez Cejas, Rigoberto Paredes y Alicia Richero.

Objetivos Específicos

1. Identificar las Políticas y Normas actuales del proceso de Eventos y Banquetes de *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club*.
2. Describir las funciones generales de los Departamentos involucrados en el proceso de Eventos y Banquetes de *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club*.
3. Detallar los procedimientos que se llevan a cabo dentro del proceso de Eventos y Banquetes de *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club*.

4. Analizar las funciones, políticas, normas y procedimientos realizadas por el personal de Operaciones y Comercialización y Alimentos y Bebidas en cuanto al proceso de Eventos y Banquetes de *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club*.

5. Elaborar un Manual donde quede por sentado las Políticas, Normas y Procedimientos de los procesos de Eventos y Banquetes en función de las exigencias de la organización. Siguiendo el modelo establecidos por Gómez, Paredes y Richero.

Operacionalización de variables

Cuadro 3

Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Items
Identificar las Políticas y Normas actuales del proceso de Eventos y Banquetes de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club.	- Proceso de eventos y banquetes.	- Políticas. - Normas.	- Solicitud del evento. - Carta de Cotización. - Reservaciones y archivos. - Confección del menú. - Contrato de banquetes. - Protocolo en los banquetes. - Precios de banquetes. - Facturación	- ¿El establecimiento maneja algún tipo de política para reservar el salón? - ¿Cuáles son? - ¿Qué políticas deben seguirse para elaborar la cotización? - ¿Las reservaciones del salón se realizan respetando alguna política y/o norma? - ¿Bajo qué normas son archivadas las reservas? - ¿El menú es elaborado respetando alguna política /o norma del hotel? - ¿Qué normas deben respetar los clientes durante el evento? - ¿Qué contiene el contrato de Banquetes? - ¿Cuáles políticas maneja el hotel al facturar los eventos?

<p>Describir las funciones generales de los Departamentos involucrados en el proceso de Eventos y Banquetes de <i>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club.</i></p>	<p>- Funciones Generales</p>	<p>- Operaciones y Comercialización.</p>	<p>- Solicitud del evento y reserva del Salón o espacio.</p>	<p>- ¿Quién recibe la Solicitud del evento y elabora la cotización?</p>
			<p>- Carta de cotización.</p>	<p>- ¿Qué criterios toma el Departamento para reservar el</p>
			<p>- Políticas de reservaciones y archivos.</p>	<p>salón o el espacio?</p>
			<p>- Planificación y</p>	<p>- ¿Lleva el hotel un Sistema de archivos, con respecto a eventos y banquetes?</p>
	<p>- Alimentos y Montaje. Bebidas.</p>		<p>- Confección del Menú.</p>	<p>- ¿Quién se encarga de la planificación y montaje?</p>
			<p>- Protocolo en los banquetes.</p>	<p>- ¿El hotel cuenta con una variedad de Menús a la hora de ofertar al cliente?</p>
			<p>- Condiciones de los salones.</p>	<p>- ¿Quién selecciona los Menús que se ofrecerán al</p>
			<p>- Costos de alimentos y bebidas de los menús.</p>	<p>cliente? - ¿Cuáles son los pasos a seguir a la hora de establecer el</p>
			<p>- Precios de banquetes.</p>	<p>protocolo del evento?</p>
			<p>- Orden de servicio.</p>	
			<p>- Supervisión.</p>	
			<p>- Facturación.</p>	
			<p>- Carta de evaluación.</p>	

- ¿Qué aspectos son adoptados?

- ¿Qué criterios de evaluación se precisan a la hora de observar las condiciones del salón o de el espacio?

- ¿Cómo son manejados los costos de Alimentos y Bebidas en relación a los banquetes?

- ¿Cómo se establece el precio de los banquetes?

- ¿Cuál es el proceso detallado para la elaboración del contrato de banquetes?

- ¿Qué información contiene la orden de servicio?

- ¿Está estandarizada?

- ¿Hay algún otro documento anexo?

Detallar los Procedimientos en la actividad de eventos y banquetes. dentro del proceso de Eventos y Banquetes en *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club*.

-
Procedimientos.

Pre- evento

Investigación

- De nuevas modas y tendencias.

Planificación

- Solicitud del evento y reserva del salón o espacio.

- Carta de cotización.

- Políticas de reservaciones y archivos.

- Planificación y Montaje.

- Confección del menú.

- Protocolo en los banquetes.

- Condiciones de los salones.

- Costos de alimentos y bebidas de los menús.

- Precios de banquetes.

- Contrato de Banquetes.

Organización

- Orden de servicio

- ¿De qué forma la empresa se pone al día en cuanto a las nuevas tendencias y modas se refiere?

- ¿Cuáles son los canales que el establecimiento ofrece a los clientes para solicitar el evento?

- ¿Cómo es procesada?

- ¿Qué aspectos son tomados en cuenta?

- ¿El hotel maneja un libro donde registre la reservaciones del salón o espacio?

- ¿De que forma lo realiza?

- ¿La carta de cotización es elaborada bajo un estándar?

- ¿Qué formalidad sigue?

- ¿Qué información contiene?

- ¿Cuál es el proceso a seguir para reservar el salón o espacio?

- ¿Bajo que criterios son elaborados los menús?

Evento

- Dirección
- Supervisión y Control.
- ¿A qué parámetros debe apegarse la persona responsable de la supervisión durante el evento?

- ¿Cómo se controlan los imprevistos?
- ¿Qué medidas se practican?
- ¿A quién debe acudir el cliente?

Post- evento

- Evaluación
- Facturación.
- Carta de evaluación.

- ¿Cuáles son lo aspectos que se precisan en la facturación del evento?

- ¿Está estandarizada?
- ¿A qué departamentos debe distribuirse?
- ¿Qué procesos sigue el departamento responsable al momento de aplicar la carta de evaluación?

Técnicas de recolección de datos

Cuadro 4

Técnicas de Recolección de datos

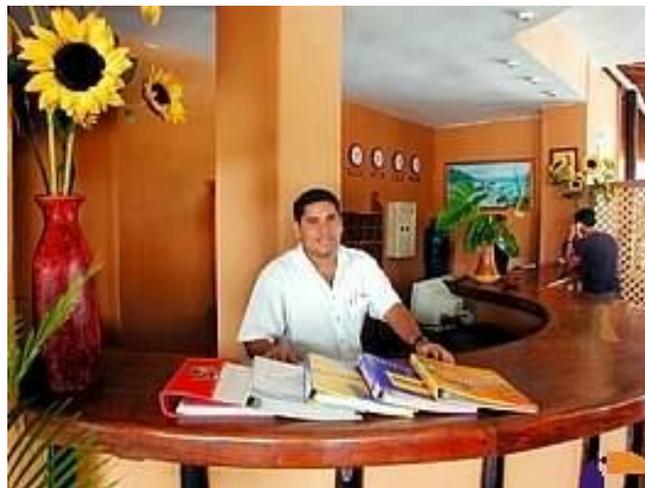
Aspectos Generales	Técnica	Duración (Días)	Instrumento	Herramienta
Nombrar el direccionamiento estratégico de <i>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club</i>	- Entrevistas semi-estructurada al Gerente de Recursos Humanos, aplicadas a través de guías preestablecidas.	7	Preguntas guías (ver Anexo B) plasmadas en un formato	<ul style="list-style-type: none"> • Grabador • Libreta • Bolígrafo
Objetivo	Técnica	Duración (Días)	Instrumento	Herramienta
Identificar las Políticas y Normas actuales del proceso de Eventos y Banquetes de <i>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista no estructurada al Gerente de Operaciones y Comercialización y al Gerente de Alimentos y Bebidas - Observación directa. 	20	<ul style="list-style-type: none"> - Preguntas guías (ver Anexo C) - Guía de observación (ver Anexo D). 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabador • Libreta • Bolígrafo • Notas de campo.

Cuadro 4 (cont.)

<p>Describir las funciones generales de los Departamentos de Operaciones y Comercialización y Alimentos y Bebidas.</p>	<p>- Entrevista no estructurada dirigida al Gerente de Operaciones y Comercialización y al Gerente de Alimentos y Bebidas aplicando unas preguntas guía y las demás preguntas surgirán al ritmo de la conservación</p> <p>- Observación directa participando en los procedimientos llevados a cabo en los departamentos, permitiendo tener una visión general del mismo.</p> <p>- Revisión Bibliográfica de los siguientes autores: Francisco de la Torre, Alicia Richero, Felipe Gallego, Guillermo Gómez, entre otros.</p>	20	<p>-Pregunta guía (ver Anexo C).</p> <p>- Plan escrito.</p> <p>- Libros y textos.</p> <p>- Guía de observación (ver Anexo C).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grabador • Libreta • Bolígrafo • Notas de campo (ver Anexo D). • Fotocopias
<p>Detallar los procedimientos que se llevan a cabo dentro del proceso de Eventos y Banquetes de <i>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club</i>.</p>	<p>--Entrevista no estructurada al Gerente de Operaciones y Comercialización, al Gerente de Alimentos y Bebidas Y Mesoneros.</p> <p>- Observación directa participando en las actividades antes, durante y después del evento, tomando las respectivas notas.</p>	35	<p>- Preguntas guías (ver Anexo F).</p> <p>- Notas de campo (Ver Anexo E).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grabador • Libreta • Bolígrafo • Notas de campo. • Formatos de preguntas

Cuadro 4 (cont.)

<p>Analizar las funciones, políticas, normas y procedimientos realizados por el personal de Operaciones y Comercialización Alimentos y Bebidas en cuanto al proceso de Eventos y Banquetes de <i>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club.</i></p>	15	- Libros y textos	<ul style="list-style-type: none"> • Grabador • Libreta • Bolígrafo • Fotocopias • Fichas de autores
--	----	-------------------	---



CAPÍTULO II.

Políticas, Normas y Funciones del Personal que labora en el Proceso de Eventos y Banquetes de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club.

CAPÍTULO II

POLÍTICAS, NORMAS Y FUNCIONES DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES DE PUEBLO CARIBE HOTEL & BEACH CLUB.

El éxito de los negocios se logra ejecutando todas y cada una de las operaciones con eficacia y luchando por el mejoramiento. Esto sólo puede lograrse si la gerencia está consciente del papel fundamental que representa la misión de la empresa, en la toma de dediciones y en la creación e implantación de políticas y normas que guíen el desarrollo de los diferentes procesos que se realizan dentro de la misma (Figura 5).

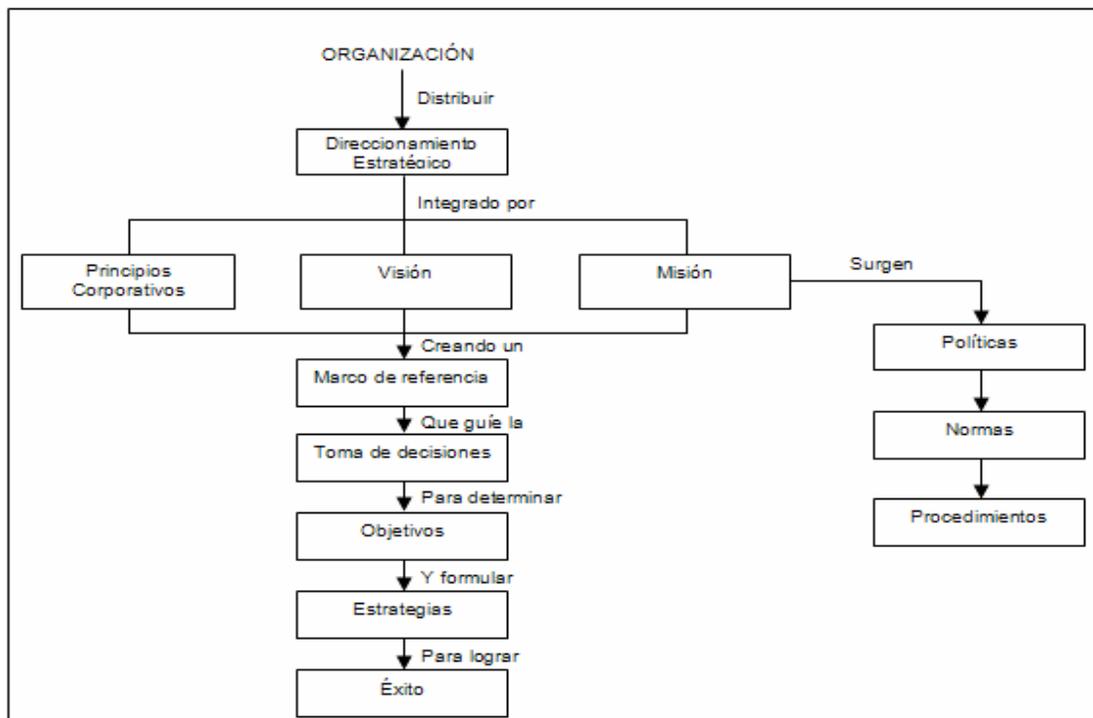


Figura 5. Proceso de Toma de Decisiones.

Fuente: Elaborado por la autora basada en Serna (1994: 8).

Como puede observarse en la figura, el direccionamiento estratégico es la base fundamental que sustenta el desarrollo de cualquier organización, siendo la misión la plataforma esencial para determinar las políticas y normas que regirán los procesos de la empresa, a fin de establecer los cimientos, a partir de los cuales se tomarán todas las decisiones sobre planificación.

Por consiguiente, es preciso que el establecimiento hotelero Pueblo Caribe Hotel & Beach Club tome en consideración su direccionamiento estratégico antes de implantar cualquier política o norma. A continuación, se presentan de forma detallada las políticas y normas que pautan el proceso de eventos y banquetes en la mencionada empresa de alojamiento.

Políticas de la Gerencia de Operaciones y Comercialización de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, para el proceso de Eventos y Banquetes

La empresa de alojamiento Pueblo Caribe Hotel & Beach Club implanta las siguientes políticas y normas durante el proceso de Eventos y Banquetes, información referida por la Gerente de Operaciones y Comercialización la Sra. Fulvia Olivari, mediante una entrevista exploratoria no estructurada.

Solicitud del Evento

- La Solicitud del evento por parte del cliente debe ser realizada con tres meses de antelación, para ser revisada por la Gerente de Operaciones y Comercialización.

- Las Agencias de Viajes Mayoristas que gozan de contrato con el establecimiento, en cuanto a venta de habitaciones, tienen prioridad al momento de solicitar la realización de eventos dentro de las instalaciones.

Carta de Cotización

- La Cotización es modificable según la cantidad de personas y en ningún caso es sinónimo de confirmación.
- *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club* se maneja bajo el concepto todo incluido, si los participantes en el evento deciden disponer de alojamiento en el hotel, disfrutarán entonces de esta disposición. Por lo cual, en este caso no se hace necesario incluir en la cotización el costo de los alimentos y bebidas que serán consumidos por ellos.

Reservaciones y Archivos

- Para poder garantizar la reservación del espacio acordado para la realización del evento, es necesario que el cliente notifique quince días hábiles antes del evento, a la Gerencia de Operaciones y Comercialización, el número exacto de participantes que asistirá al evento.
- Por medio de la observación directa y participativa se conoció que la mencionada Gerencia de Operaciones y Comercialización no emplea ningún tipo de política para manejar y archivar las reservaciones del Salón o espacios destinados la realización de los eventos.

Confección del Menú

- *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club* coloca a la disposición del cliente un catálogo de Buffet del cual podrá seleccionar el de su preferencia e incluso combinarlos y proponer su propio menú.
- El establecimiento ofrece a los clientes una variedad de “Fiestas Tema” con menú, decoración y vestimenta del personal acorde con el tema (disfraces, llanera, mexicana, china, entre otras).

Contrato de Banquetes

- En los casos específicos de recién casados, el hotel coloca una atención a los novios en la habitación.
- El hotel no admite la introducción de elementos externos (alimentos, bebidas y otros equipos).
- Estricto prepago.
- El cliente se hace responsable por pérdidas y/o daños ocasionado por sus invitados.

Protocolo en los Banquetes

- El grupo de personas asistentes al evento recibirán de forma gratuita un cóctel de bienvenida a su llegada al hotel

Precios de Banquetes

- Los precios estarán valorizados en dólares.

Facturación

- Por medio de la observación directa no participativa se pudo confirmar que el hotel no maneja ninguna política que oriente las relaciones de la Gerencia de Operaciones y Comercialización con los clientes al momento de facturar, como son: estructuración de cargos (cargos adicionales), inclusión o no de impuestos (IVA incluido o no en los precios), reembolsos, depósitos.

Normas de la Gerencia de Operaciones y Comercialización de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, para el proceso de Eventos y Banquetes

La Gerencia de Operaciones y Comercialización implanta una serie de normas que pautan cómo deben conducirse los actores internos y externos dentro de la empresa. Las citadas normas engloban únicamente lo que respecta al contrato de banquetes y la supervisión y control en los banquetes; de acuerdo a datos facilitados por la Gerente de Operaciones y Comercialización la Sra. Fulvia Olivari en una entrevista no estructurada.

Contrato de Banquetes

- Las personas que asistirán al evento, en el caso particular que no sean huéspedes del establecimiento, podrán sólo hacer uso de

aquellas instalaciones que se encuentren reflejadas en el contrato previamente acordado.

- Está totalmente prohibido el porte y manejo de armas dentro de las instalaciones por seguridad de los huéspedes, visitantes, clientes y trabajadores.
- Está prohibido introducir animales al establecimiento.
- Estricto prepago, un 75% para la reserva del espacio y el 25% siete (7) días antes del día del evento.

Supervisión y Control en los Banquetes

- Los participantes del evento deben portar en todo momento una banda de identificación suministrada por la Recepción el día del Evento.
- Únicamente las personas autorizadas por la Gerente de Operaciones y Comercialización podrán estacionar sus vehículos en el estacionamiento del hotel.
- Está prohibido el uso de celulares por parte de los empleados durante su horario de trabajo.
- *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club*, no consiente de ninguna forma un comportamiento grosero o violento de parte de los participantes al evento.

- Cada empleado debe portar su carnet de identificación durante el servicio.
- Si un empleado consigue algún tipo de objeto olvidado por un cliente, debe llevarlo rápidamente a la Recepción del hotel, ésta lo envía de inmediato al Departamento de Ama de Llaves para que lo resguarde por un lapso de tres meses como máximo, hasta que sea reclamado por el dueño. En caso de no ser reclamado, el establecimiento lo obsequia al empleado que lo encontró, como premio a su honestidad.
- Los empleados que trabajen durante el servicio el día del evento, tendrán la responsabilidad de dejar por escrito si sucede cualquier contratiempo o irregularidad.

Funciones Generales del Personal que Labora en el Proceso de Eventos y Banquetes en Pueblo Caribe Hotel & Beach Club

Las numerosas funciones que ejecutan los empleados de *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club*, durante todo el proceso de Eventos y Banquetes, no se encuentran documentadas. Por lo que, las funciones que se enumeran a continuación son datos recopilados por la autora, a través de entrevistas no estructuradas a la Gerente de Operaciones y Comercialización la Sra. Fulvia Olivieri y a la encargada de Reservas la Sra. Lissett de Peña; así como también, la observación directa y participativa.

Gerente de Operaciones y Comercialización

Solicitud del Evento y Reserva del Salón o Espacio

- La Gerente de Operaciones y Comercialización es la responsable de recibir a los clientes potenciales y mostrarle las instalaciones del hotel.
- Revisar las solicitudes de eventos y decidir cuál de ellas pueden ser viable, tomando en consideración la disponibilidad del hotel para la fecha y la confiabilidad del cliente.
- Colocar la palabra “urgente” a la solicitud cuya fecha de realización del evento sea próxima y se requiera la cotización lo más pronto posible.
- Confirmar con el cliente la fecha de realización del evento y el número de participantes.
- Facilitar toda la información del evento a la encargada de reservaciones para que realice el respectivo bloqueo de habitaciones.
- Discutir y poner al tanto al Director General de la realización del evento.

Carta de Cotización

- Realizar los cálculos para la cotización del evento.
- Elaborar la cotización.
- Suministrar la cotización a la encargada de reservaciones para que ella la envíe por fax o correo electrónico.

Archivos

- Archivar los documentos (solicitud de evento, cotizaciones, confirmaciones, tarifas) en una carpeta llamada *Todos y Varios*.

Planeación y Montajes

- Sugerir y Acordar con el cliente el tipo de montaje a utilizar, de acuerdo con el espacio a emplear y el número de participantes.
- Notificar al Gerente de Alimentos y Bebidas el tipo de montaje a desplegar.
- Supervisar los detalles del montaje el día del evento.

Confección del Menú

- Colocar a disposición del cliente una lista de buffet y pasapalos, para que él escoja e incluso combine.
- Acordar con el cliente el tipo de menú a servir.
- Enviar una notificación al Chef, donde le informa sobre el menú a servir y el número de comensales que asistirá al evento

Protocolo en los Banquetes

- Coordinar y chequear las atenciones VIP.

- Organizar y acordar con el Gerente de Alimentos y Bebidas la entrega de los cócteles de bienvenida a los participantes del evento.

Condiciones de los Salones

- Mantener el Salón o espacio destinado a la realización de eventos del hotel en buenas condiciones.

Costos de Alimentos y Bebidas de los Menús

- Coordinar en conjunto con el Gerente de Alimentos y Bebidas y el Chef Ejecutivo los costos estimados de los menús, siendo el Gerente de Alimentos y Bebidas quien efectúa los cálculos.
- Discutir con el Director General del hotel acerca de los costos en el que incurrirá el establecimiento al prestar el servicio.

Precios de Banquetes

- Acordar con el Gerente de Alimentos y Bebidas los precios de los menús a ofrecer a los clientes.
- Suministrar al cliente los distintos menús de banquetes con sus respectivos precios.

Contrato de Banquetes

- Elaborar una forma impresa que describe lo acordado previamente con el cliente en las negociaciones sobre el evento.
- Facilitar a la encargada de reservaciones el contrato para que lo envíe por fax y se asegure de recibirlo firmado por el cliente.

Orden de Servicio

- Informar a la encargada de reservaciones sobre todo lo referente al evento para que posteriormente la misma, elabore un memorándum al Gerente de Alimentos y Bebidas y al Chef Ejecutivo informándole sobre el evento.
- Notificar a la Guest service sobre la realización del evento y acerca de las atenciones VIP.

Supervisión y Control

- Verificar que todo el montaje se encuentre desplegado de acuerdo a lo planificado y acordado.
- Coordinar con todo el personal el trabajo a realizar durante el evento.
- Manejar las posibles quejas durante el evento, así como, los contratiempos que se puedan presentar.

Facturación

- Efectuar los respectivos cálculos.
- Revisar los cheques de consumo, cargos adicionales, depósitos recibidos y atenciones.
- Enviar toda la información contable sobre el evento a la sección de cuentas por cobrar para que ésta realice la facturación pertinente y respectivo cobro.

Carta de Evaluación

No se encontró evidencia alguna que indique la realización de cartas de evaluación como tal, únicamente se halló la existencia de un Libro de sugerencias que se encuentra en el área de Lobby en la Recepción del hotel.

Encargada de Reservas

La encargada de Reservas de *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club* se responsabiliza en el caso particular de Eventos y Banquetes, exclusivamente de las tareas desplegadas durante: la solicitud del evento y reserva del salón o espacio, carta de cotización, archivos, contrato de banquetes y órdenes de servicio.

Solicitud del Evento

- Recibir las solicitudes de eventos enviadas por correo electrónico, fax o teléfono.
- Entregar las solicitudes de eventos a la Gerente de Operaciones y Comercialización.
- Responder los correos electrónicos, según indicaciones de la Gerente de Operaciones y Comercialización.
- Contestar las llamadas de los clientes.
- Manejar toda la información sobre las facilidades del hotel, paquetes y promociones.
- Atender a los clientes potenciales en ausencia de la Gerente de Operaciones y Comercialización.

Carta de Cotización

- Redactar la carta de cotización de acuerdo a las instrucciones de la Gerente de Operaciones y Comercialización.
- Enviar la carta de cotización al cliente (fax, correo electrónico).
- Aclarar las posibles dudas del cliente.

Archivos

- Bloquear las habitaciones y el salón o espacio a utilizar.
- Archivar las solicitudes de eventos con su referente cotización en la carpeta de *Todos y Varios*.

Contrato de Banquetes

- Transcribir el contrato de banquetes conforme los datos facilitados por la Gerente de Operaciones y Comercialización.
- Enviar el contrato de banquetes al cliente, asegurándose que sea recibido y firmado por el mismo.

Órdenes de Servicio

- Reproducir memorándum que informen a los involucrados sobre el evento a realizarse.
- Repartir los memorándum y otras correspondencias a los demás departamentos.

Guest Service

La de Guest Service se encarga de forma exclusiva de lo siguiente:

- Chequear las atenciones VIP, asignándolas conjuntamente con el asistente de Alimentos y Bebidas.
- Supervisar la llegada de los participantes.
- Participar en la entrega de las Bandas de identificación a los participantes del evento.
- Colaborar en la entrega del cóctel de bienvenida.
- Velar por el confort de los clientes.
- Recibir las quejas.
- Prestar los primeros auxilios de ser necesarios.

**Políticas de la Gerencia de Alimentos y Bebidas de
Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, para el proceso de Eventos y
Banquetes**

La empresa de alojamiento Pueblo Caribe Hotel & Beach Club implanta las siguientes políticas y normas durante el proceso de Eventos y Banquetes, información detallada por el Gerente de Alimentos y Bebidas, el Sr. Johnny Gutiérrez en una entrevista no estructurada; quien resaltó además, lo siguiente:

El papel que desempeña la Gerencia a la cual represento, en cuanto al proceso de Eventos y Banquetes es muy regulado y corto, debido a que, es la Gerencia de Operaciones y Comercialización la que planifica, organiza y controla todo lo referente a la mencionada actividad. Por lo cual, las políticas y normas de operación que habilita mi dependencia, se limita a: confección del Menú, contrato de Banquetes, protocolo en los banquetes, precios de banquetes, supervisión y control

Información que fue verificada por medio de la observación directa y participativa dentro del departamento.

Confección del Menú

- La Gerencia de Alimentos y Bebidas pone a la disposición del cliente un catálogo de Buffet del cual podrá seleccionar el de su preferencia e incluso combinarlos y proponer su propio menú.
- Para asegurar todos los productos del menú, éstos deben ser seleccionados con dos semanas de antelación, de esta forma lograr satisfacer las expectativas del cliente en cuanto a calidad de productos.
- El establecimiento ofrece a los clientes una variedad de “Fiestas Tema” con menú, decoración y vestimenta del personal acorde con el tema.

Contrato de Banquetes

- Si el cliente desea consumir más bebidas o alimentos de los que se estipuló previamente en el contrato, se aplicaran las siguientes medidas, según sea el caso:
 1. En caso de ser huésped del hotel, se verificará si tiene o no crédito para firmar la cuenta si lo tiene deberá firmar el cheque de consumo para cubrir el respectivo excedente.
 2. Y en el caso de que no sea huésped pero de igual manera tiene crédito, entonces deberá llenar y firmar un recibo en el que se compromete a pagar al finalizar el evento.
- El Departamento de Alimentos y Bebidas puede ofrecerle información acerca de empresas de fotografías, musicales, danzas, floristería, entre otros, para facilitarle a sus clientes la contratación de estos servicios; sin que esto represente una obligación para el cliente.

Protocolo en los Banquetes

- El personal de servicio debe hablarle a los asistentes al evento de las facilidades y servicios que ofrece el hotel.
- Todo el personal está comprometido en hacerle sentir a los usuarios que se encuentran como en su casa aquí en " el nuevo caribe".

Precios de Banquetes

- Los precios de los Banquetes están sujetos a cambios hasta que el evento esté confirmado por escrito.

Normas de la Gerencia de Alimentos y Bebidas de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, para el proceso de Eventos y Banquetes

La Gerencia de Alimentos y Bebidas de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club carece de una normativa que disponga el papel que debe desempeñar ésta en cada una de las fases del evento, limitándose a regular el comportamiento de los empleados.

Supervisión y Control

- Esta prohibido el consumo de alimentos dentro del horario de trabajo.
- No se puede fumar durante el turno de trabajo.
- Cada empleado debe llegar por lo menos 15 minutos antes de abrir el servicio.
- Están prohibidas las visitas personales en el sitio de trabajo.
- Están prohibidas las llamadas telefónicas personales.
- Está prohibido el uso de celulares durante el turno de trabajo.

- *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club* no admite de ninguna forma el consumo de bebidas alcohólicas por parte del personal.
- No usar perfumes fuertes, collares o prendas llamativas, reloj.
- Las Damas deben mantener el cabello recogido, usar maquillaje suave y no usar en las uñas esmaltes de color.
- Los Caballeros usar el cabello corto y estar afeitados.
- Los asistentes al evento deben portar en todo momento su banda de identificación.
- Los clientes deben ser recibidos siempre con un cordial saludo.

Funciones Generales del Personal que Labora en el Proceso de Eventos y Banquetes de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club

La Gerencia de Alimentos y Bebidas al igual que la de Operaciones y Comercialización carece de un instrumento que documente las funciones desarrolladas por sus empleados, por lo cual, las funciones que se exponen a continuación son datos recopilados por la autora, a través de entrevistas no estructuradas al Gerente de Alimentos y Bebidas el Sr. Johnny Gutiérrez y la observación directa y participativa dentro del departamento.

Gerente de Alimentos Y Bebidas

Solicitud del Evento y Reserva del Salón o Espacio

La Gerencia de Operaciones y Comercialización es la encargada de coordinar y supervisar la actividad antes mencionada.

Carta de Cotización

- Facilitar a la Gerencia de Operaciones y Comercialización la lista de precios de los diferentes menús a ofertar.
- Proporcionar información a la Gerencia de Operaciones y Comercialización acerca de servicios de empresas de fotografías, musicales, danzas, floristería, entre otros.

Archivos

- Mantener un registro de las reservaciones del servicio de eventos y banquetes, memorándum, atenciones, cheques de consumo.
- Informarle a la Gerencia de Operaciones y Comercialización sobre la disponibilidad de las áreas que están a su cargo y puedan ser utilizadas para desarrollar la actividad de eventos.

Montajes

- Coordinar en conjunto con la Gerencia de Operaciones y Comercialización la planeación y el despliegue del montaje a realizar.
- Supervisar que el personal a su cargo realice de forma rápida y eficiente el montaje.
- Organizar con el Chef Ejecutivo la presentación de los platos.
- Velar porque todo esté listo a tiempo.

Confección del Menú

- Apoyar la planificación de los menús con el Chef Ejecutivo.
- Ofrecer versatilidad en los menús.
- Brindar productos de calidad a los clientes.

Protocolo en los Banquetes

- Coordinar con la Gerencia de Operaciones y Comercialización la bienvenida a los asistentes al evento.
- Organizar con su personal el uniforme a utilizar.
- Supervisar el desenvolvimiento del personal a su cargo durante el evento.

- Controlar el montaje de las atenciones.

Condiciones de los Salones

- Chequear el buen estado del salón o espacio destinado a la prestación del servicio de Eventos y Banquetes.
- Informarle a la Gerencia de Operaciones y Comercialización sobre el estado del salón o espacio destinado a la prestación del servicio de Eventos y Banquetes.
- Planificar los montajes respetando las condiciones del salón o espacio destinado a la prestación del servicio de Eventos y Banquetes.

Costos de Alimentos y Bebidas de los Menús

- Calcular los costos de alimentos y bebidas
- Proyectar los costos estimados de alimentos y bebidas.
- Reunirse con la Gerente de Operaciones y Comercialización y el Chef Ejecutivo para discutir sobre los costos.
- Mantener bajos costos, sin descuidar la calidad del servicio.

Precios de Banquetes

- Acordar con el Chef Ejecutivo el precio de los menús de banquetes tomando en cuenta: los costos de alimentos y bebidas, comportamiento del mercado, elaboración del plato, entre otros.
- Proporcionarle a la Gerente de Operaciones y Comercialización una lista de los menús con sus respectivos precios.

Contrato de Banquetes

- Respalda a la Gerencia de Operaciones y Comercialización en la elaboración del contrato.

Orden de Servicio

- Enviar un memorándum a la lavandería informándole del evento, número de personas, cantidad y color de manteles, servilletas, faldones.
- Informarle a la Gerencia de Recursos Humanos sobre el personal requerido para prestar el servicio.

Supervisión y Control

- Coordinar con su personal acerca de las labores a desplegar el día del evento.

- Evitar cualquier imprevisto.

Facturación

- Proporcionarle a la Gerencia de Operaciones y Comercialización los cheques de consumos de los clientes, cargos adicionales, créditos al cliente.

Carta de Evaluación

- Recibir comentarios y sugerencias de los clientes.

Chef Ejecutivo

El Chef Ejecutivo de *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club* se encarga únicamente de lo siguiente:

- Coordinar y supervisar el adecuado funcionamiento de la cocina.
- Asignar y Supervisar las tareas del personal a su cargo.
- Realizar los pedidos de comestibles al almacén central.
- Elaboración de los menús de banquetes.
- Supervisar el montaje de los Buffet.

Mesoneros y Azafatas

Los mesoneros y Azafatas son pieza fundamental en el éxito de la actividad, puesto que son ellos el personal de contacto directo con los clientes y quienes venden las demás facilidades del hotel. El mencionado personal se encarga de:

- Preparar la Mise en Place al inicio de su jornada.
- Hacer los montajes de las mesas de acuerdo al número de personas y según las especificaciones.
- Decorar las mesas y las sillas según especificaciones.
- Retirar las bebidas del almacén.
- Desbarazar las mesas ya desocupadas por los invitados.

Barman

- Preparar y servir cócteles y demás bebidas alcohólicas en los banquetes o eventos.
- Es responsable del montaje y desmontaje del Bar asignado.

Stewards

- Limpieza general de la cocina.
- Limpiar y alistar todo el material de servicio.
- Colaborar en los montajes de la mesa de Buffet.
- Asistir a los mesoneros en el transporte de la mantelería limpia de la lavandería al lugar donde se desplegará el montaje.
- Cooperar con los mesoneros y azafatas en el desmontaje.



CAPÍTULO III.
Procedimientos del Proceso de
Eventos y Banquetes de
Pueblo Caribe Hotel & Beach Club.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS LLEVADOS A CABO DURANTE LAS ETAPAS DEL PRE-EVENTO, EVENTO Y POST- EVENTO DEL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES DE PUEBLO CARIBE HOTEL & BEACH CLUB

El Proceso de Eventos y Banquetes es altamente especializado, por lo que amerita el desarrollo de una sucesión de tareas entrelazadas, donde una tarea depende de otra, que deben presentarse de forma cíclica y ordenada, para obtener los resultados deseados.

Pueblo Caribe Hotel & Beach Club lleva a cabo el Proceso antes expuesto, empleando un conjunto de procedimientos, en cada una de las fases del evento, información suministrada por la Gerente de Operaciones y Comercialización, el Gerente de Alimentos y Bebidas, mesoneros y Azafatas en combinación de las notas de campo elaboradas por la autora durante su paso por la Sección de Reservas. Los procedimientos antes referidos se detallan de la siguiente manera: (a) Pre-evento, (b) Evento, (c) Post-evento

Gerencia de Operaciones y Comercialización

Pre-evento

1. Investigación de Nuevas Modas y Tendencias

- La empresa no realiza investigaciones o estudios acerca de las modas y nuevas tendencias, en cuanto a: menús, decoraciones,

montajes y servicios ofrecidos durante la prestación del servicio de eventos; situación percibida por medio de la observación directa y participativa, por parte de la autora y confirmada por la encargada de Reservas la Sra. Lissett de Peña.

2. Planificación

Solicitud del evento y reserva del salón o espacio. Pueblo Caribe Hotel & Beach Club coloca a la disposición de sus potenciales clientes la posibilidad de hacer la Solicitud del Evento, a través de: de la visita del interesado, por medio del teléfono, Fax, e Internet.

- La Solicitud de evento es recibida por la encargada de Reservas, quien se encarga de entregársela a la Gerente de Operaciones y Comercialización, quien la revisa y le coloca la palabra pendiente. Una vez revisada, es archivada en una carpeta llamada Todos y Varios, conjuntamente con reservas, tarifas y cotizaciones.
- La Gerente de Operaciones y Comercialización se reúne con el Director General del establecimiento para discutir sobre las solicitudes de eventos, dándoles prioridad a aquellas que provengan de las Agencias de viajes Mayoristas que mantengan contratos con la empresa.

Posteriormente, se comunican vía telefónica con los clientes para darle respuesta a su solicitud.

Carta de cotización. Una vez realizado los cálculos pertinentes a la solicitud del cliente y acordados previamente con el Director General, se procede a redactar la cotización.

- La encargada de Reservas envía la *Cotización del evento*, según indicaciones de la Gerente de Operaciones y Comercialización. La mencionada Cotización es anexada a su respectiva Solicitud. Luego, se espera la respuesta del cliente en un tiempo máximo de quince días hábiles, si no se recibe respuesta durante el tiempo estipulado se le realiza una llamada al cliente, para verificar la reservación del espacio.

Reservas y Archivos. Luego de haber confirmado la solicitud del evento se prosigue a archivar la señalada solicitud con su respectiva cotización en la carpeta de Todos y Varios.

Montajes. La planificación del Montaje es acordada previamente con el cliente, tomando en cuenta el espacio a utilizar y el número de personas que asistirán al evento. Los montajes por lo general son en forma de escuela o tipo teatro.

Confección del Menú. La Gerente de Operaciones y Comercialización les muestra a los clientes una lista de Buffet y Pasapalos con sus respectivos precios, para que él seleccione el de su preferencia.

- Unos días antes del evento, la Gerente de Operaciones y Comercialización le envía una comunicación al Chef del Hotel,

donde le informa el día en el cual se realizará el evento, el número de personas que asistirá y el tipo de menú que será servido.

Protocolo en los Banquetes. Un día antes del evento e incluso el mismo día la encargada de Guest Service se dirige a la oficina de Alimentos y Bebidas para notificarle cuántas, de qué tipo y a dónde se dirigirán las atenciones VIP.

Del mismo modo, presta colaboración a los mesoneros en la entrega del cóctel de bienvenida en el área del Lobby.

Condiciones de los salones o Espacio. Horas antes del evento la Gerente de Operaciones y Comercialización se dirige al espacio destinado a desplegar el montaje para verificar el estado del lugar.

Costos de alimentos y bebidas de los menús. Al principio de cada mes la Gerente de Operaciones y Comercialización recibe del Gerente de Alimentos y Bebidas un informe de los costos de Alimentos y Bebidas en los que incurrirá el establecimiento durante el mes.

Inmediatamente después de recibir el informe de los costos de Alimentos y Bebidas, la Gerente de Operaciones y Comercialización se reúne con el Director General para revisar los mismos.

Precios de banquetes. Conjuntamente con la proyección de costos es recibida por parte de la Gerente de Operaciones y Comercialización los precios de los Banquetes. Para ser discutidos con el Gerente de Alimentos y Bebidas y el Chef Ejecutivo.

Contrato de Banquetes. El cierre de las negociaciones para la contratación del servicio es realizado de forma verbal por la Gerente de Operaciones y Comercialización, y en los casos siguientes por el Director de General.

1. Celebraciones por parte de los socios del hotel.
 2. Reuniones de grupos extranjeros.
 3. Eventos con grandes empresas como lo son: Polar, Coca-cola, Pepsi, entre otras.
 4. Eventos con empresas gubernamentales.
- Finalizada la negociación, la encargada de Reservas redacta el contrato para luego enviarlo por fax, asegurándose de que sea recibido y firmado por los clientes.

3. Organización

Orden de servicio. La Gerente de Operaciones y Comercialización le envía una notificación al Gerente de Alimentos y Bebidas, informándole la realización del evento, tipo de montaje y el número de asistentes. La citada notificación es recibida por el Gerente en cuestión un día antes del evento e incluso el mismo día.

Del mismo modo, es enviada una copia de la notificación a la Gerente de Ama de llaves, para que ésta realice los preparativos pertinentes (limpieza

de las áreas y decoración según sea el caso, preparación de las habitaciones).

Evento

4. Dirección

Supervisión y Control. La Gerente de Operaciones y Comercialización asiste al evento en calidad de supervisora y representante del hotel al momento de solucionar cualquier imprevisto, información corroborada por la mencionada Gerente en una entrevista preliminar.

Post- evento

5. Facturación y Carta de evaluación

5.1. Facturación.

El día después del evento la Gerente de Operaciones en combinación con la encargada de Reservas se dispone a efectuar los cálculos correspondientes al evento, comparando la información suministrada por Alimentos y Bebidas y Recepción con respecto a cheques de consumo, créditos a clientes, atenciones, entre otros.

- Finalizado los cálculos, son suministrados estos a la sección de Cuentas por Cobrar.

5.2. Carta de evaluación.

Pueblo Caribe Hotel & Beach Club coloca a disposición de sus clientes un *Libro de sugerencias* en el área de Recepción, para que tengan la oportunidad de realizar sus apreciaciones sobre el servicio y la atención del personal.

Una vez finalizada, la descripción de los procedimientos desplegados por las Gerencias responsables del Proceso de Eventos y Banquetes de *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club* es necesario representar de forma gráfica los referidos procedimientos, a través de Diagramas de Flujo.

Los Diagramas de Flujo son una parte importante del desarrollo de procedimientos, debido a que por su sencillez gráfica permite ahorrar muchas explicaciones, facilitando la inducción del personal de nuevo ingreso a la empresa.

Álvarez (1997: 39) expresa que los Diagramas de Flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:

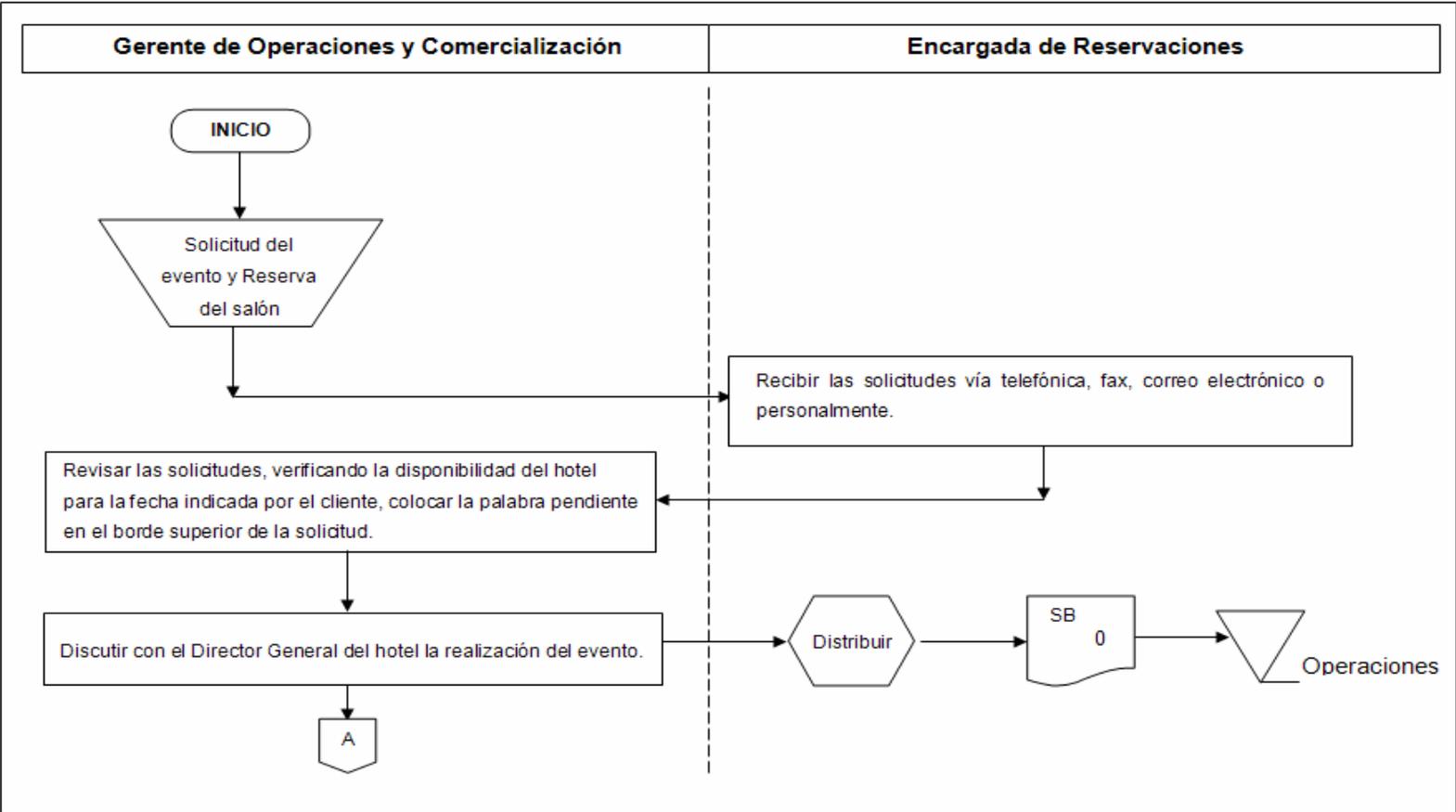
- a. Describir las etapas de un proceso y entender como funciona.
- b. Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- c. Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso.
- d. Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.

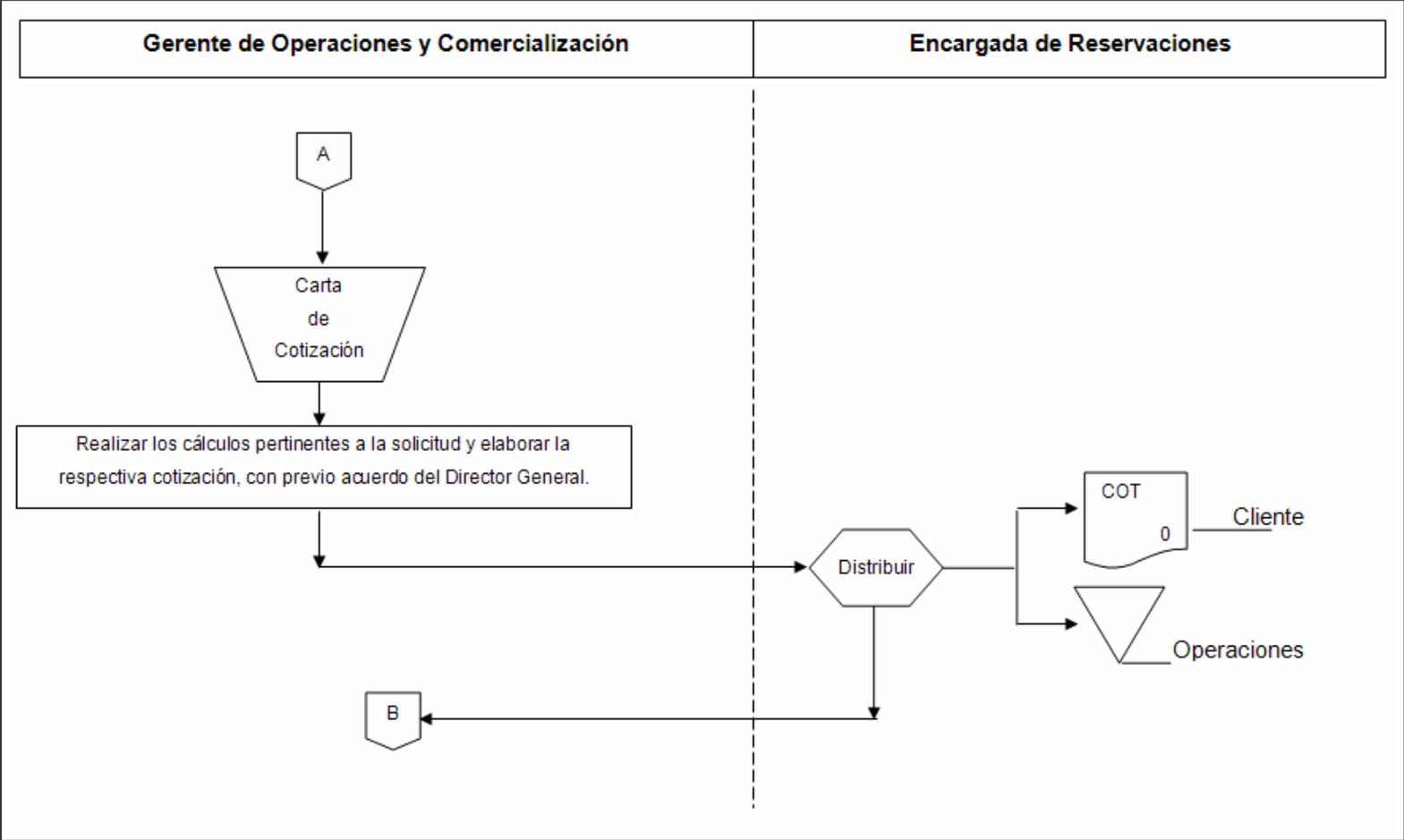
- e. Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- f. Diseñar nuevos procesos.
- g. Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- h. Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.
- i. Hacer presentaciones directivas.

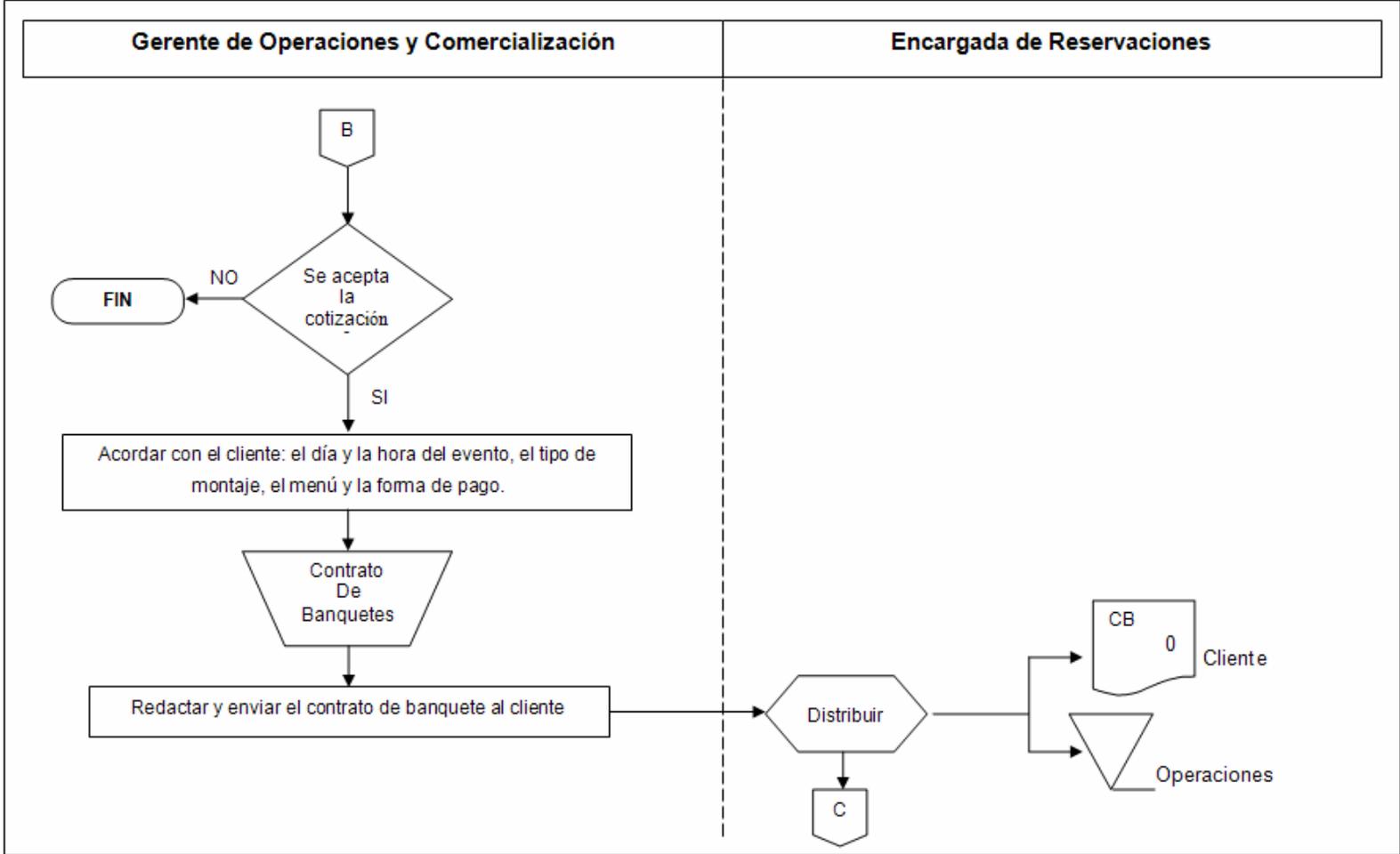
Por su parte, Gómez (1994:429) describe alguno de los símbolos utilizados para elaborar diagramas de flujo, los cuales serán utilizados para representar los procedimientos descritos en este capítulo (Anexos G).

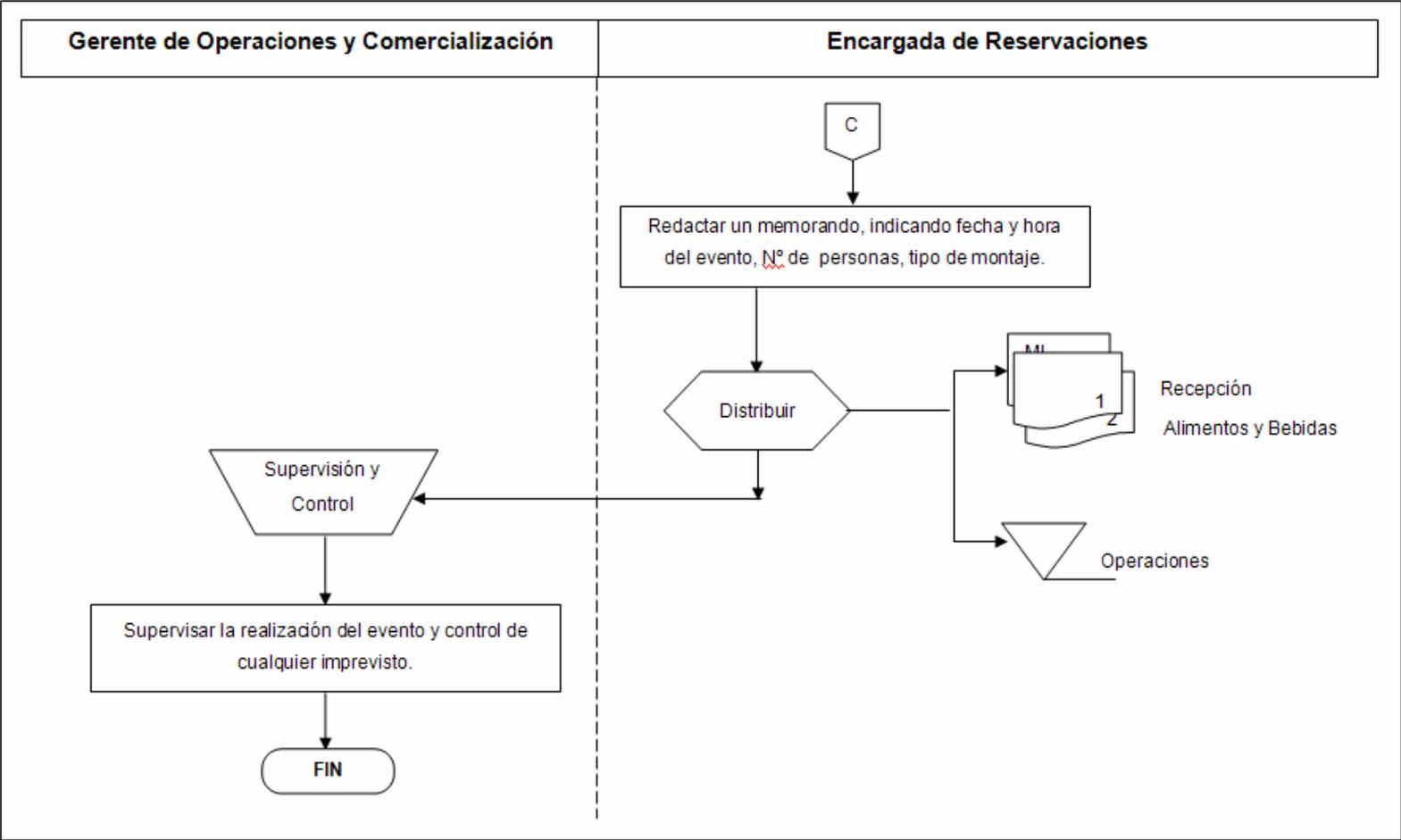
En atención a lo planteado, se muestran de forma gráfica los procedimientos llevados a cabo dentro de la Gerencia de Operaciones y Comercialización y la Gerencia de Alimentos y Bebidas durante el Proceso de Eventos y Banquetes de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club (Figura 6), a fin de facilitar la visualización de los mencionados procedimientos; a través de la utilización de los símbolos propuestos por el autor Gómez.

FIGURA 6.









Gerencia de Alimentos y Bebidas

Pre-evento

1. Investigación de Nuevas Modas y Tendencias

- Durante el tiempo de pasantía por el Departamento de Alimentos y Bebidas, no se encontró muestra de alguna información que evidenciara la actualización e innovación de nuevos menús, estilos de montajes y decoraciones.

2. Planificación

Solicitud del evento y reserva del salón o espacio. Como se mencionó en el capítulo anterior es la Gerencia de Operaciones y Comercialización la encargada de todo lo referente a las solicitudes de eventos.

Carta de cotización. Mensualmente el Gerente de Alimentos y Bebidas elabora una lista de precios de los menús en coordinación con el Chef Ejecutivo, para prontamente entregárselo a la Gerente de Operaciones y Comercialización.

Políticas de Reservas y Archivos. Al momento de recibir información sobre el evento, el mismo Gerente de Alimentos y Bebidas se encarga de archivar las solicitudes, anexándole eventualmente cualquier otra información relacionada con la misma, en la carpeta denominada eventos.

Planificación y Montaje. La Planificación del Montaje es acordada con la Gerente de Operaciones y Comercialización, quien da las indicaciones de cómo, dónde y cuándo se realizará el montaje.

Al concluir la reunión, el Gerente de Alimentos y Bebidas se reúne nuevamente con su personal, para acordar quiénes trabajarán el día del evento e indicarles que funciones que desarrollarán.

Confección del Menú. El Chef Ejecutivo con ayuda del Gerente de Alimentos y Bebidas se encarga de escoger varios menús de Buffet y Pasapalos para facilitárselos a la Gerente de Operaciones y Comercialización, esta escogencia es realizada por medio de un catálogo de menús que ha recopilado el Chef Ejecutivo durante su larga carrera.

Protocolo en los Banquetes. El Gerente de Alimentos y Bebidas al recibir la notificación del evento, se reúne con su personal y con el Chef para coordinar el trabajo, redactando un plan de trabajo que será colocado en la cartelera de su oficina y en la Cocina Principal del hotel, para luego ser archivada conjuntamente con la notificación del evento en la carpeta denominada eventos.

Condiciones de los salones o Espacio. Eventualmente el Gerente de Alimentos y Bebidas da un recorrido por las instalaciones del hotel para hacer una evaluación de las mismas, así como también supervisar las acciones de su personal.

Costos de alimentos y bebidas de los menús. Cada dos semanas el Gerente de Alimentos y Bebidas se encarga de realizar una proyección del consumo diario de alimentos y bebidas por persona, para así calcular los

costos de alimentos y bebidas que incurrirá la empresa durante el mes, tomando en cuenta los precios de los productos reflejados en el pedido semanal y los inventarios del mes.

Posteriormente, se reúne con el Contralor de costo para fijar el costo de los platos.

Precios de banquetes. Al concluir la reunión con el Contralor de Costos, el Gerente de Alimentos y Bebidas acuerda y fija los precios con el Chef Ejecutivo, enviándoselo lo más pronto posible a la Gerente de Operaciones y Comercialización.

Contrato de Banquetes. La elaboración del contrato es responsabilidad total de la Gerente de Operaciones y Comercialización, quien es la única autorizada en tomar decisiones, siempre y cuando le notifique antes al Director General.

3. Organización

Orden de Servicio. Un día antes del evento es enviada una comunicación a Lavandería indicándole el número y los colores de los manteles, faldones y servilletas que se utilizarán. A fin, de agilizar el trabajo, información proporcionada por el Capitán de mesoneros el Sr. Edecio Rodríguez en una entrevista inicial.

- El Gerente de Alimentos y Bebidas verifica la exigencia de atenciones, para su instalación el día previsto.

Evento

4. Dirección

Supervisión y Control. El Gerente de Alimentos y Bebidas no asiste al evento, pero está informado de lo que ocurra, en tanto pueda solucionar cualquier imprevisto y asegurarse que el servicio sea de calidad, información ratificada por los mesoneros en una entrevista no estructurada aplicada a los mismos.

Post- evento

5. Facturación y Evaluación

5.1. Facturación.

El Gerente de Alimentos y Bebidas le facilita a la Gerente de Operaciones y Comercialización los cheques de consumo, relación de atenciones montadas, cargos extras de personal, entre otros.

5.2. Evaluación.

El personal de contacto que labora en el evento le pregunta al público asistente si la comida y el servicio fue de su agrado.

Como se explico anteriormente todo procedimiento debe ir acompañado de la representación gráfica del mismo, para así facilitar la comprensión rápida de todo el proceso (Figura 7).

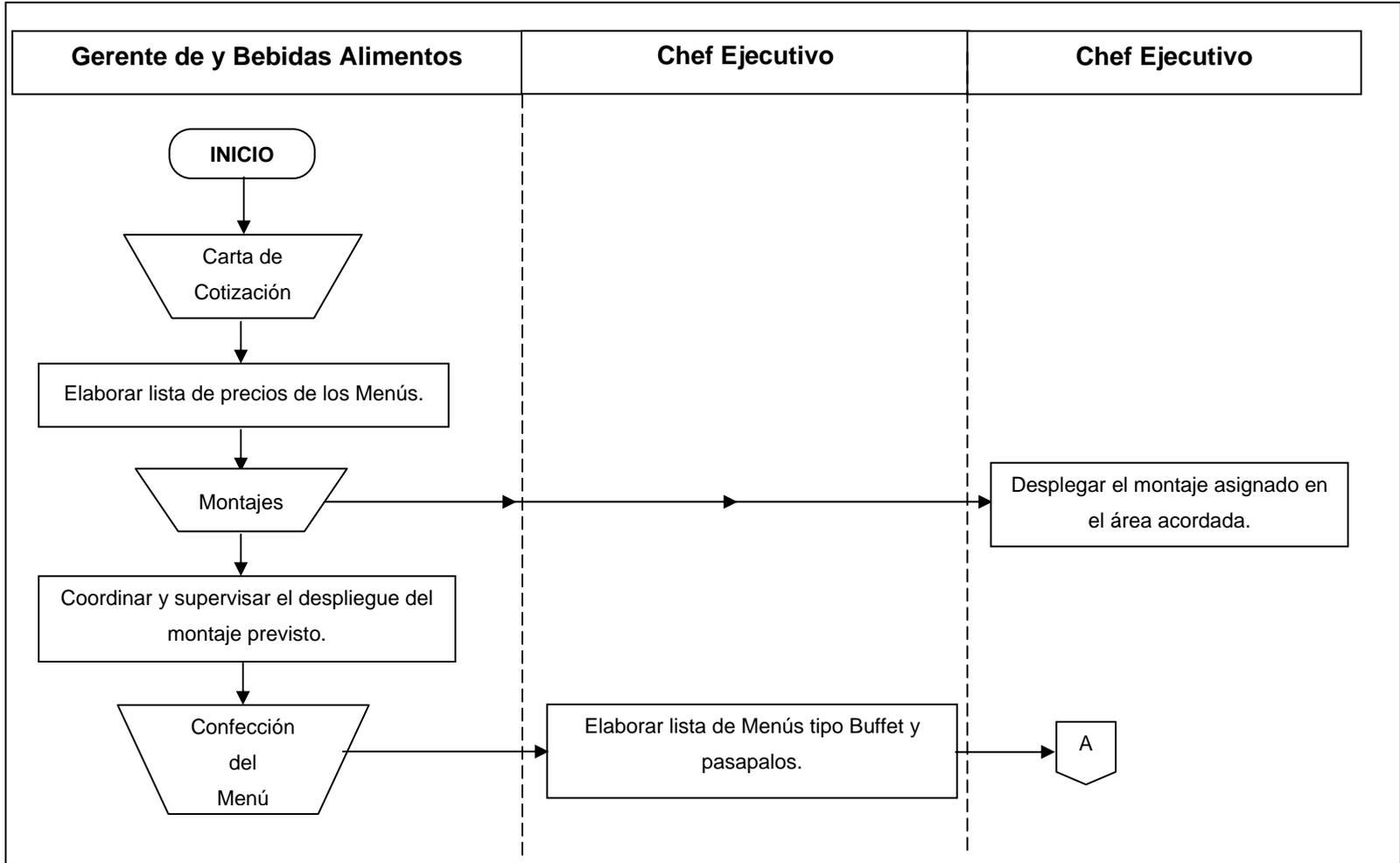


Figura 7. Diagrama de Flujo 2: Procedimientos generales de Eventos y Banquetes



CAPÍTULO IV

Análisis del proceso de Eventos y Banquetes de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES DE PUEBLO CARIBE HOTEL & BEACH CLUB

En el presente capítulo se muestra de forma puntualizada el análisis de los procedimientos llevados a cabo en el proceso de eventos y banquetes de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, durante cada una de sus fases, considerando las bases teóricas y la realidad del establecimiento hotelero, para su respectiva comparación.

Pre-evento

1. Investigación de nuevas modas y tendencia

El proceso de eventos y banquetes es una actividad altamente dinámica que amerita una constante innovación y creatividad a la hora de ofertar y prestar el servicio a los clientes, con la finalidad de proyectar cada día, una fresca y mejorada imagen.

Es evidente sin duda, que la investigación es el primer paso a seguir al momento de desarrollar tan importante actividad.

Pueblo Caribe Hotel & Beach Club es un establecimiento que comienza a dar sus primeros pasos en el mercado de eventos y banquetes, por lo cual es comprensible que carezca de la presencia de esta valiosa herramienta. No obstante debe comenzar a implementarla si desea moverse y mantenerse en este mercado.

2. Planificación

Durante la etapa de planificación se establecen claramente los objetivos y el plan general del trabajo a realizar en la organización y ejecución del evento.

Los departamentos involucrados en la prestación del servicio deben plantearse sus objetivos económicos, técnicos y humanos; además de, ventas, producción y procedimientos en el servicio. Estando éstos acordes con la misión del hotel.

De este modo, Richero (1995:15) explica que “planificar implica realizar acciones estableciendo previamente dónde se está, a donde se quiere llegar y por qué se quiere llegar allí, es decir, justificando la acción”.

A continuación, se presentan de forma secuencial las acciones que despliegan en la etapa de planificación:

Solicitud del evento y reserva del salón o espacio

La Gerencia de Operaciones y Comercialización carece de políticas y/o normas que enuncie el camino por el cual corresponde seguir la solicitud de eventos, y las condiciones a la que ésta debe apegarse para que pueda dársele curso.

Por medio, de la observación directa y participativa dentro de la unidad de reservaciones, se confirmó que no existe un formato que recoja toda la información necesaria sobre el evento solicitado, ni un libro que muestre y deje constancia de la reserva del salón o espacio.

En atención a lo descrito, Paredes (1994:10) expresa lo siguiente:

Finalizada la visita del cliente bien haya sido personal, telefónica, tentativa o definitiva, se anotará la reserva en este libro que tiene como objetivo tener constancia de los salones ocupados para que en ningún caso puedan venderse un” salón dos veces”, lo cual acarrearía un gran problema de difícil solución.

Si la Gerencia de Operaciones y Comercialización llevara un libro de reserva de salones, se le facilitaría localizar rápidamente la disponibilidad del establecimiento de prestar el servicio de eventos y banquetes en una fecha determinada; así como, todos los datos del cliente.

Carta de Cotización

La Carta de cotización que elabora la Gerencia de Operaciones y Comercialización de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, no esta estandarizada y no detalla toda la información que requiere este documento. Perdiendo de vista la importancia que tiene el referido documento en la gestión de ofrecimiento del servicio para la realización del evento, información que debe ser facilitada al cliente.

Una cotización bien elaborada es aquella que cubre todos los servicios y productos que el cliente puede requerir durante el desarrollo del evento, para que éste pueda calcular casi exactamente el costo total del mismo.

Políticas de reservaciones y archivos

Como se mencionó en el capítulo anterior, el establecimiento hotelero Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, maneja una política de reservación que plantea el lapso de tiempo en el que el cliente debe confirmar la realización del evento dentro de las instalaciones del hotel, para que la Gerencia de Operaciones y Comercialización garantice la reservación. Dicha política es acertada y viable, sin embargo, ésta debería ir acompañada de un formato escrito donde quede por sentado toda la información de la reservación, para así bloquear tentativamente una fecha y el salón o espacio que se requiere.

Paredes (op. cit.) describe las políticas que deben plantearse con antelación para dar curso a la reservación. Éstas son las siguientes:

- 50% de anticipo del costo total de lo solicitado.
- Si se trata de ventas de Alimentos & Bebidas un número mínimo de personas garantizadas, y que se pagarán aunque no asistan al evento. Esto deberá informarse verbal y escrito.
- En todas las solicitudes se deberán cotizar por escrito, con copia a la Gerencia de Alimentos & Bebidas.
- En la carta de cotización se deberán precisar: Lugar, Número de personas, Fecha, Hora, Montaje, Tipo de Evento, Coordinador y Responsable por parte del Grupo.

- No se dará crédito a nadie que no haya sido autorizado previamente por la oficina de Gerencia de Créditos.

Las mencionadas políticas son una guía detallada que le ofrece a la Gerencia de Operaciones y Comercialización la opción de tomar la mejor decisión con respecto a sus clientes potenciales y a su vez mantener un sólido plan que contenga todos los datos precisos, con la finalidad de evitar posibles contratiempos; en cuanto a la sobre venta.

En lo que respecta al manejo de archivos, la Gerencia de Operaciones y Comercialización no cuenta con un sistema de archivos que le permita tener a la mano y bien organizada toda la información.

En este sentido, Paredes (op. cit.) plantea que “es muy importante llevar un sistema de archivos, que en todo momento se pueda localizar cualquier servicio ya realizado para encontrar en él los datos que se precisen”. Si la Gerencia de Operaciones y Comercialización implanta un sistema de archivos a la actividad de eventos y banquetes agilizando la gestión.

Montaje

La Gerencia de Operaciones y Comercialización es la encargada de planificar el despliegue del servicio el día del evento, el montaje a realizar y el menú a servir; todo ello es acordado previamente con el cliente durante las negociaciones preliminares.

En relación a lo presentado, Paredes (Op.Cit) señala:

El encargado de banquete, llegado el día de realizar un servicio deberá planificar éste, supervisando en principio todos los detalles que figuran en la orden de servicio o presupuesto de banquetes. En primer lugar deberá prever para el número de invitados que concurran al banquete, el personal que se precisa para el mismo. La necesidad de personal de servicio varía en relación al tipo de servicio que se vaya a ofrecer, ya sea comida tipo buffet o comida emplatada.

Para la ubicación de las mesas se acostumbra a utilizar formas geométricas dependiendo del área disponible del salón, del tipo de evento que se vaya a realizar, del número de personas y básicamente del acuerdo que se tiene con el cliente sobre la disposición del salón o espacio.

Paredes (Op.Cit.) indica que “es conveniente hacer un pequeño croquis con la distribución de mesas; facilitando de esa manera el trabajo”.

Una excelente técnica para involucrar al cliente en la planificación del evento es que este pueda visualizar fácilmente a través del croquis como irán distribuidas las mesas el día del evento. A fin, de tomar las decisiones pertinentes.

A continuación, se detallan una serie de ítems que sirven de guía en la presentación del servicio de banquetes, en la fase de montaje:

- Un planning o esqueleto de la distribución de mesas y asientos (siempre se deberá prever un 10% más de los servicios/participantes garantizados) y elementos complementarios.

- El menú o el contenido del servicio que se va a prestar.
- Una relación del material y/o elementos complementarios necesarios para el servicio.
- Designar el personal y el responsable del montaje.
- Efectuar el montaje según lo previsto.
- Decoración floral.
- Tener en cuenta restricciones o gustos sobre colores en el montaje y/o decoración.
- Prever zona de “no fumadores”.
- Revisar/ supervisar el montaje.
- Efectuar una limpieza general de suelos, mobiliarios, etc.
- Revisar luces, aire acondicionado, etc.
- Situar sillas y hacer una revisión general.
- Preparar bebidas.
- Preparar pan.

- Preparar café y licores.
- Preparar material para el servicio (platos calientes, pinzas, etc.).
- Preparar ceniceros, saleros y complementos, quita manchas (que todos sepan donde se encuentran).
- Preparar bandejas para retirar el servicio.
- Designar “rangos”.

Confección del menú

La planificación del menú es la formulación y la realización de los aspectos relacionados con la comida y la bebida de un evento.

Por su parte, Pueblo Caribe Hotel & Beach Club utiliza una buena técnica de colocar a sus clientes una variedad de menús para escoger, además de la libertad que le brinda de combinarlos. Sin embargo, esto lo realiza sin tomar en cuenta las normas básicas, que deben respetarse en la planificación y elaboración de menú.

Paredes (Op.Cit.) En contraste con el planteamiento anterior, expresa lo siguiente:

1. Considerar que por encargo de una persona y organización hay que satisfacer a distintas personas, cuyos gustos , edades y salud suelen ser muy variados; motivo por el cual debe tratarse de llegar a punto

medio en que la comida pueda ser aceptada por todos los que asistan al banquete.

2. Debe considerarse la religión y la nacionalidad de los invitados. Por regla general a los extranjeros le gusta al llegar a un país, degustar los platos típicos del mismo, pero sin que ello les suponga un cambio demasiado brusco que pueda alterar momentáneamente su salud. Es por lo tanto conveniente no buscar platos típicos que puedan ser demasiados fuertes; especialmente el día de llegada al país, para evitar los malestares de estómagos y las diarreas. Referentes a las religiones, hay que tomar en cuenta los tipos de comidas que tienen prohibidos, no obstante, los organizadores de estos banquetes son naturalmente los que indican la clase de comida que quieren o no quieren.
3. La variedad de menús tipo estándar que pueden prepararse es la siguiente:
 - Coffee break.
 - Desayunos.
 - Menús emplatados.
 - Menús buffets.
 - Menú de bocadillo o picadura.

- Menús temas.
4. Todas esas comidas pueden servirse en forma de buffet o emplatadas.
 5. hay que tener muy presente que para la cocina es muy importante que cada plato pueda prepararse con facilidad y antelación suficiente para que este a su vez llegue a la mesa en su justo punto. No se puede pretender hacer más menús con platos que puedan confeccionarse al momento, pues esto producirá un retraso en el servicio y quejas por parte de los invitados. Es deber del Encargado de Banquetes al contratarse al servicio asesorar al cliente sobre este punto.
 6. De igual forma para que la cocina trabaje sin obstáculos, es necesario que los platos que se vayan a servir no resulten una dificultad para el camarero.
 7. El motivo de la celebración de un banquete, también influye en el tipo de menú que deba dar.
 8. El encargado de banquetes debe contactar con el jefe de cocina qué clase de comestibles que se vendan bien por su precio, abundancia en el mercado o por un almacenamiento demasiado prolongado.

La confección del menú posee un toque artístico, debido a que su planificación dispone de creatividad y de técnicas culinarias. Por lo que, debe existir la presencia de normas que regulen su estructuración. Todo ello, con

el propósito de ofrecer un servicio de calidad, de acuerdo al tipo de demanda y evento.

El establecimiento al colocar a disposición de sus clientes la modalidad de “Fiestas Temáticas” conlleva a la Gerencia de Alimentos y Bebidas a desarrollar un sistema de menú que ofrezca versatilidad, para que la Gerencia de Operaciones y Comercialización pueda vender con facilidad alimentos, bebidas y servicios complementarios adecuados al tipo de evento.

Protocolo en los banquetes

El protocolo puede definirse como un conjunto de reglas de cortesía y etiqueta que se observan entre las personas y en los diferentes campos de la vida social. El protocolo incluye buenos modales y normas de urbanidad en ceremonias de diplomáticos o ritos establecidos por costumbre, uso, experiencia o decreto.

Pueblo Caribe Hotel & Beach Club no cuenta con una persona que maneje las normas protocolares y de ceremonias, lo que le impide brindarle al cliente el asesoramiento que este pueda requerir en cierto momento.

Dentro de este contexto, Paredes (op. cit.) expresa que,

El encargado de banquetes debe tener conocimientos del protocolo a seguir para la colocación de la mesa presidencial y el resto de mesas, y que aunque por regla general son los mismos clientes quienes se encargan de esto, hay ocasiones en que busca el asesoramiento del Encargado de Banquetes y en considerar que éste está acostumbrado a ello.

Es recomendable consultar permanentemente manuales de etiqueta y protocolo para estar actualizado, el objetivo primordial es ofertar un servicio que se ajuste a la evolución constante de la demanda.

Condición de los salones

El responsable de eventos y banquetes debe conocer cuales son las superficies y capacidades máximas de los salones o espacios para distintas situaciones u ofertas, así como también, las condiciones en las que se encuentren.

En el caso particular de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, es la Gerencia de Operaciones y Comercialización la encargada de velar por el buen estado del salón o espacio destinado a la realización de eventos. Sin embargo, esta actividad realizada por la mencionada gerencia únicamente se limita a revisar la limpieza del lugar dejando a un lado la supervisión de aspectos relevantes, como son: la decoración, la iluminación, aire acondicionado, seguridad, equipos, muebles, entre otros.

Por consiguiente, Paredes (op. cit.) Resalta que "Es importante que los salones donde se ha de celebrar todo tipo de banquete reúna una serie de condiciones que permitan ofrecer un buen servicio en todos sus aspectos... ". Si la Gerencia toma todas las previsiones antes expuestas y cumple con éstas, se esta asegurando la calidad del establecimiento, además de ser una forma de prever que el servicio no sufra ninguna complicación.

Costos de Alimentos y Bebidas de los menús

La empresa de hospedaje Pueblo Caribe Hotel & Beach Club se maneja bajo el concepto todo incluido con servicio de comida tipo buffet, por lo que la

Gerencia de Alimentos y Bebidas realiza los cálculos pertinentes de los costos de alimentos y bebidas; a través de la receta estándar de cada plato y del precio de cada producto, proyectando el costo por persona y el respectivo consumo.

En este sentido, Paredes (Op. Cit.) esboza lo siguiente:

Los costos de Banquetes usualmente se presentan en porcentajes, los cuales se obtienen dividiendo los costos unitarios de los componentes del menú entre el precio de venta al cliente.

Los porcentajes de costos generalmente aceptados por los negocios de banquetes se especifican en el cuadro 3.

Cuadro 5
Porcentajes de Costos de Banquetes.

MENÚS	COSTO UNITARIO PROMEDIO
Coffee Breaks	20%
Desayunos	25%
Almuerzos y Cenas	38%
Picaderas	28%
	28% Prom.

BEBIDAS

Refrescos y Bebidas Suaves	17%
Ron	12%
Whisky, Vodka, Ginebra, Tequila y Licores	25%
Vino y Champagne	28%
Cócteles	19%
Cervezas	28%
	21%

Nota. Datos tomados de Paredes (1994).

Por su parte, Richero (1995:18) Plantea que “Todo evento supone un costo. Éste variará considerablemente en función a la duración, el número de participantes, los invitados (oradores), el lugar y el tipo de reunión (nacional o internacional)”. Todos estos elementos deben ser tomados en cuenta a la hora de estimar los costos de banquetes, para de esa forma evitar la subvaloración, acarreando pérdidas a la empresa.

Precio de banquetes

El precio es el valor de mercado de los bienes y / o servicios, medido en términos de lo que un comprador está dispuesto a pagar para satisfacer sus necesidades.

El hotel establece los precios en dólares, como método de actualización de tarifas y para confrontar las fluctuaciones del mercado.

Paredes (1994:20) Propone tomar en cuenta los siguientes factores para determinar los precios:

- Selección del Menús.
- Recetas de los Menús.
- Costos Unitarios de Menú.
- Porcentajes de costos de comidas y bebidas.
- Análisis de competencias con servicios e instalaciones similares.
- Calidad de comidas y bebidas.
- Tamaño de las porciones por servicio.
- Tipo de cliente.

- Inversión en Mobiliario y Equipo.
- Atmósfera y Servicios.
- Criterios y Estrategias de Ventas.
- Servicios complementarios y equipos auxiliares.

Si el establecimiento comienza a considerar la serie de factores antes citados, teniéndolos muy claros, podrá con suficiente certeza establecer el precio.

Contrato de Banquetes

Una vez que los ejecutivos de ventas y el cliente han acordado los términos exactos del evento especial, deben confirmarlos en un contrato. Todos los detalles que las dos partes acordaron deben ir escritos en este documento.

La Gerencia de Operaciones y Comercialización cierra las negociaciones por lo general de forma verbal y sin tomar en cuenta los mínimos y las garantías.

3. Organización

Orden de servicio

A partir de la aceptación del servicio, por parte del cliente, todas las unidades o departamentos que puedan verse afectados deben recibir la información correspondiente al evento. Con el propósito de coordinar el servicio con todos los involucrados, claro esta, con un tiempo de antelación.

Pueblo Caribe Hotel & Beach Club no emplea la orden de servicio como tal, sin embargo, maneja una especie de comunicado que notifica a la Gerencia de Alimentos y Bebidas, Gerencia de Ama de Llaves y a la Recepción sobre el evento a realizar.

Paredes (Op.Cit.) resalta que “Al confeccionar ésta orden se tendrá especial cuidado en que figuren bien claramente todos los detalles del servicio, añadiendo los apéndices necesarios que puedan concernir a cada departamento”. El citado formato es de notable utilidad a la hora de organizar el servicio y mantener una constante comunicación entre los departamentos afectados por la actividad, alguno de estos departamentos son: Alimentos y Bebidas, Recepción, Ama de llaves, Seguridad, Compras, Administración.

Evento

4. Dirección

Supervisión y Control

Todo evento, cualquiera que sea, debe tener un programa pre-establecido y que se debe desarrollar durante el tiempo previsto. La función del Supervisor, en este caso la Gerencia de Operaciones y Comercialización, es lograr que este programa se cumpla en forma precisa y ordenada. Aunado a ello, debe asegurarse de que el trabajo real desempeñado se corresponda con el trabajo planificado.

Post- evento

5. Facturación y Evaluación

5.1. Facturación

Paredes (op. cit.) Plantea que “al finalizar un servicio deberá confeccionarse la factura, haciendo constar en ella el número de invitados, precio por cubierto y los conceptos extras que se hayan contratado o producido durante el servicio.” De tal manera, que el cliente visualice los costos en que incurrió y pueda realizar sus propios cálculos.

5.2. Evaluación

El último paso a seguir en la planificación, organización y ejecución de un evento es la recolección de los resultados proyectados desde el inicio en

la fase de planificación, con el fiel propósito de conocer la opinión del cliente con respecto al servicio prestado por el establecimiento, de esa forma mejorar la oferta y mantener cautiva a la demanda.

Dentro de este orden de ideas, Ricrero (1994:25.) Explica.

Se debe recordar que todas las actividades llevadas a cabo respondieron a la meta que se trazó al comienzo del evento. El haber alcanzado esa meta, aunque no sea totalmente, demostrará que el esfuerzo puesto no fue en vano y que las experiencias vividas y aprendidas deben servir de base para eventos futuros.

A si mismo, Paredes (1994:16) Expresa.

Al día siguiente de haber dado el servicio, la oficina de Alimentos & Bebidas, remitirá una carta de evaluación de servicio al cliente o a la empresa responsable del evento; en la cual deberán figurar todas las incidencias y pormenores que puedan haber tenido lugar durante el servicio.

Para ofrecer un servicio acorde con los requerimientos de la demanda es necesario nutrirse de las opiniones expresadas por los clientes que ya han disfrutado del servicio prestado, para así aprovechar las posibles críticas constructivas que ayudará en un futuro a mejorar el servicio.



CAPÍTULO V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO
DE EVENTOS Y BANQUETES DE PUEBLO CARIBE
HOTEL & BEACH CLUB

CAPÍTULO V.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE
EVENTOS Y BANQUETES DE PUEBLO CARIBE HOTEL &
BEACH CLUB

	Manual de Procedimientos			
PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
<p>PUEBLO CARIBE HOTEL & BEACH CLUB</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (GERENCIA DE OPERACIONES Y COMERCIALIZACIÓN Y LA GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS)</p> <p>Nueva Esparta, Venezuela 2005</p>				

	Manual de Procedimientos				
PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	5/158
Aspectos Generales de la Empresa					
<p>Misión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer un servicio de alta calidad. • Ofrecer alto grado de satisfacción al huésped. • Brindar desarrollo y estabilidad laboral a los empleados. • Mantener un buen lugar dentro de la categoría de hoteles tres estrellas. <p>Visión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser líder en el mercado hotelero. • Obtener alta rentabilidad y beneficio común. • Mantener la innovación, iniciativa y solidaridad como principio. • Adaptarse a los cambios para lograr aprovechar las oportunidades. • Ser el mejor hotel tres estrellas de la isla de Margarita y el Caribe. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos				
PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	6/158
Aspectos Generales de la Empresa					
<p>Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vocación. • Honestidad y responsabilidad. • Comunicación y disposición al trabajo. • Orgullo de pertenecer a la gran familia Pueblo Caribe. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos				
PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	7/158
Aspectos Generales de la Empresa					
<p style="text-align: center;">Instalaciones y Servicios de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club</p> <p>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club, cuenta con una capacidad de alojamiento de 219 confortables habitaciones tipo junior, junior suites, senior, senior suites y suites VIP, distribuidas en dos torres, rodeadas de un hermoso estilo rústico caribeño y con una espectacular vista a la playa y a las montañas en cada una de sus habitaciones.</p> <p>El establecimiento de hospedaje ofrece a sus huéspedes y clientes una excelente gastronomía en sus cuatro (4) restaurantes, además de brindarles una serie de servicios complementarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Piscinas con cascada (una con jacuzzi), • Deportes Náuticos no motorizados, • Disco Playera, • Servicio de toallas, toldos y sillas en playa y piscina, • Programa de animación para niños y adultos diurno y nocturno, • Parque Infantil, Anfiteatro “Las Palmeras”, • Mini-Market, • Línea de Taxi, • Servicio de caja de seguridad en las habitaciones. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos				
PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	8/158
Objetivo del Manual					
<p>El referido manual de procedimientos para el proceso de eventos y banquetes, persigue conseguir con su implantación los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscar la ejecución correcta y oportuna de las labores. • Permitir ahorrar tiempo y esfuerzos evitando la repetición de instrucciones. • Facilitar el aprovechamiento de recursos humanos y materiales. • Servir de orientación al personal de nuevo ingreso. • Facilitar la Supervisión y Evaluación del trabajo. • Propiciar el mejoramiento y la productividad de la empresa. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
POLÍTICAS		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	9/158
		Año		
Gerencia de Operaciones y Comercialización				
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia				
	Vigencia			Nº Pág.	
	Día	Mes	Año	10/158	
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
Solicitud del Evento					
<ul style="list-style-type: none"> • La Solicitud del evento por parte del cliente debe ser realizada con tres meses de antelación, para ser revisada por la Gerente de Operaciones y Comercialización. • Las Agencias de Viajes Mayoristas que gozan de contrato con el establecimiento, en cuanto a venta de habitaciones, tienen prioridad al momento de solicitar la realización de eventos dentro de las instalaciones. <p>Carta de Cotización</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Cotización es modificable según la cantidad de personas y en ningún caso es sinónimo de confirmación. • <i>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club</i> se maneja bajo el concepto todo incluido, si los participantes en el evento deciden disponer de alojamiento en el hotel, disfrutarán entonces de esta disposición. Por lo cual, en este caso no se hace necesario incluir en la cotización el costo de los alimentos y bebidas que serán consumidos por ellos. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	11/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Reservaciones y Archivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para poder garantizar la reservación del espacio acordado para la realización del evento, es necesario que el cliente notifique quince días hábiles antes del evento, a la Gerencia de Operaciones y Comercialización, el número exacto de participantes que asistirá al evento. • Se requiere el 50% de anticipo del costo total de lo solicitado. • Si se trata de ventas de Alimentos & Bebidas un número mínimo de personas garantizadas, y que se pagarán aunque no asistan al evento. Esto deberá informarse verbal y escrito. • En todas las solicitudes se deberán cotizar por escrito, con copia a la Gerencia de Alimentos & Bebidas. • En la carta de cotización se deberán precisar: Lugar, Número de personas, Fecha, Hora, Montaje, Tipo de Evento, Coordinador y Responsable por parte del Grupo. • No se dará crédito a nadie que no haya sido autorizado previamente por el Director General del hotel. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	12/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<ul style="list-style-type: none"> • Los documentos relacionados con el evento (solicitudes de evento, cotizaciones, contratos, facturas, otros) deben ser archivadas cronológicamente en su respectiva carpeta, según sea el caso. <p style="margin-left: 40px;">Confección del Menú</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club</i> coloca a la disposición del cliente un catálogo de Buffet del cual podrá seleccionar el de su preferencia e incluso combinarlos y proponer su propio menú. • El establecimiento ofrece a los clientes una variedad de “Fiestas Tema” con menú, decoración y vestimenta del personal acorde con el tema (disfraces, llanera, mexicana, china, entre otras). <p style="margin-left: 40px;">Protocolo en los Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • El grupo de personas asistentes al evento recibirán de forma gratuita un cóctel de bienvenida a su llegada al hotel. • Asesorar al cliente sobre el protocolo a seguir durante el evento, siguiendo los manuales de etiqueta y protocolo. • investigar cada tres meses sobre lo actual en materia de protocolo para ofertarle al cliente siempre las mejores opciones. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	13/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Condiciones de los Salones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un día a la semana debe ser evaluadas las condiciones del Salón Guayamuri, así como también, las diversas instalaciones del establecimiento. <p>Costos de Alimentos y Bebidas de los Menús</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los costos se presentan en forma de porcentaje. • Comparar los porcentajes de alimentos y bebidas que ofrecen la competencia más cercana con los del hotel. <p>Precios de Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los precios estarán valorizados en dólares. • Los precios serán establecidos tomando en consideración los siguientes factores: <ul style="list-style-type: none"> ○ Selección del Menú. ○ Recetas de los Menús. ○ Costos Unitarios del Menú. ○ Porcentajes de costos de comidas y bebidas. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	14/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de competencias con servicios e instalaciones similares. ○ Calidad de comidas y bebidas. ○ Tamaño de las porciones por servicio. ○ Tipo de cliente. ○ Inversión en Mobiliario y Equipo. ○ Atmósfera y Servicios. ○ Criterios y Estrategias de Ventas. ○ Servicios complementarios y equipos auxiliares. </p> <p> <i>Contrato de Banquetes</i> </p> <ul style="list-style-type: none"> ● En los casos específicos de recién casados, el hotel coloca una atención a los novios en la habitación. ● El hotel no admite la introducción de elementos externos (alimentos, bebidas y otros equipos). ● Estricto prepago. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	15/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<ul style="list-style-type: none"> • El cliente se hace responsable por pérdidas y/o daños ocasionado por sus invitados. • Toda lo acordado previamente en la negociación con el cliente debe quedar por sentado en el documento. • En el contrato debe ir señalado claramente el número de personas garantizadas en asistir al evento. <p style="text-align: center;">Orden de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información presentada en el documento debe ser clara y precisa, resaltando los detalles del servicio y añadiendo lo anexos necesarios que puedan concernir a cada departamento. • La orden de servicio se entregara con antelación a los siguientes departamentos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Alimentos y Bebidas. ○ Recepción. ○ Ama de llaves. ○ Seguridad. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	16/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Compras, ○ Administración, ○ Animación y Recreación. <p style="text-align: center;">Supervisión y Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada evento debe contar con un programa pre-establecido que puntualice el despliegue del servicio y el tiempo en que debe desarrollarse el mismo. <p style="text-align: center;">Facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> • La factura de cada evento señala: la estructuración de cargos (cargos adicionales), inclusión o no de impuestos (IVA incluido o no en los precios), reembolsos, depósitos. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
NORMAS		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	17/158
		Año		
Gerencia de Operaciones y Comercialización				
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	18/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Las normas en la organización representan las pautas que marcan cómo deben conducirse los actores internos y externos dentro de la empresa.</p> <p style="text-align: center;">Investigación de nuevas modas y tendencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectar cada día una fresca y mejorada imagen, a través de la innovación y creatividad a la hora de ofertar el servicio, utilizando la investigación constante como base fundamental de actualización y competencia. <p style="text-align: center;">Solicitud del evento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar registrada todas las solicitudes en un libro que deje constancia de la ocupación del salón. <p style="text-align: center;">Carta de Cotización</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la cotización se describen todos los servicios y productos que el cliente puede requerir durante el desarrollo del evento 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	19/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
Montaje					
<ul style="list-style-type: none"> • La planificación del montaje debe ir acompañada de un plan escrito que refleje todo lo requerido para el evento y muestre un croquis donde se visualice la distribución de las mesas. En el mencionado plan se desglosa lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Un planning o esqueleto de la distribución de mesas y asientos (siempre se deberá prever un 10% más de los servicios/ participantes garantizados) y elementos complementarios. ○ El menú o el contenido del servicio que se va a prestar. ○ Una relación del material y/o elementos complementarios necesarios para el servicio. ○ Designar el personal y el responsable del montaje. ○ Efectuar el montaje según lo previsto. ○ Decoración floral. ○ Tener en cuenta restricciones o gustos sobre colores en el montaje y/o decoración. ○ Prever zona de “no fumadores”. ○ Revisar / supervisar el montaje. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	20/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Efectuar una limpieza general de suelos, mobiliarios, etc. ○ Revisar luces, aire acondicionado, etc. ○ Situar sillas y hacer una revisión general. ○ Designar “rangos”. <p style="text-align: center;">Protocolo en los banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Asesorar al cliente con respecto al protocolo que se debe seguir en el evento. ● Consultar periódicamente manuales de etiqueta y protocolo. <p style="text-align: center;">Condición de los salones</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conocer cuales son las superficies y capacidades máximas del salón o espacios para distintas situaciones u ofertas. ● Supervisar las condiciones de limpieza, decoración, iluminación, aire acondicionado, seguridad, equipos, muebles, entre otros. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	21/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p style="text-align: center;">Contrato de Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas que asistirán al evento, en el caso particular que no sean huéspedes del establecimiento, podrán sólo hacer uso de aquellas instalaciones que se encuentren reflejadas en el contrato previamente acordado. • Está totalmente prohibido el porte y manejo de armas dentro de las instalaciones por seguridad de los huéspedes, visitantes, clientes y trabajadores. • Está prohibido introducir animales al establecimiento. • Estricto prepago, un 75% para la reserva del espacio y el 25% siete días (7) antes del día del evento. <p style="text-align: center;">Supervisión y Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los participantes del evento deben portar en todo momento una banda de identificación suministrada por la Recepción el día del Evento. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	22/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<ul style="list-style-type: none"> • Únicamente las personas autorizadas por la Gerente de Operaciones y Comercialización podrán estacionar sus vehículos en el estacionamiento del hotel. • Está prohibido el uso de celulares por parte de los empleados durante su horario de trabajo. • <i>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club</i>, no consiente de ninguna forma un comportamiento grosero o violento de parte de los participantes al evento. • Cada empleado debe portar su carnet de identificación durante el servicio. • Si un empleado consigue algún tipo de objeto olvidado por un cliente, debe llevarlo rápidamente a la Recepción del hotel, ésta lo envía de inmediato al Departamento de Ama de Llaves para que lo resguarde por un lapso de tres meses como máximo, hasta que sea reclamado por el dueño. En caso de no ser reclamado, el establecimiento lo obsequia al empleado que lo encontró, como premio a su honestidad. • Los empleados que trabajen durante el servicio el día del evento, tendrán la responsabilidad de dejar por escrito si sucede cualquier contratiempo o irregularidad. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	23/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
FUNCIONES DEL PERSONAL					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	24/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Gerente de Operaciones y Comercialización</p> <p>Solicitud del Evento y Reserva del Salón o Espacio</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Gerente de Operaciones y Comercialización es la responsable de recibir a los clientes potenciales y mostrarle las instalaciones del hotel. • Revisar las solicitudes de eventos y decidir cuál de ellas pueden ser viable, tomando en consideración la disponibilidad del hotel para la fecha y la confiabilidad del cliente. • Colocar la palabra “urgente” a la solicitud cuya fecha de realización del evento sea próxima y se requiera la cotización lo más pronto posible. • Confirmar con el cliente la fecha de realización del evento y el número de participantes. • Facilitar toda la información del evento a la encargada de reservaciones para que realice el respectivo bloqueo de habitaciones. • Discutir y poner al tanto al Director General de la realización del evento. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	25/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Carta de Cotización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar los cálculos para la cotización del evento. • Elaborar la cotización. • Suministrar la cotización a la encargada de reservaciones para que ella la envíe por fax o correo electrónico. <p>Archivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivar los documentos (solicitud de evento, cotizaciones, confirmaciones, tarifas) en su respectiva carpeta. <p>Planeación y Montajes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sugerir y Acordar con el cliente el tipo de montaje a utilizar, de acuerdo con el espacio a emplear y el número de participantes. • Notificar al Gerente de Alimentos y Bebidas el tipo de montaje a desplegar. • Supervisar los detalles del montaje el día del evento. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	26/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Confección del Menú</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar a disposición del cliente una lista de buffet y pasapalos, para que él escoja e incluso combine. • Acordar con el cliente el tipo de menú a servir. • Enviar una notificación al Chef, donde le informa sobre el menú a servir y el número de comensales que asistirá al evento. <p>Protocolo en los Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y chequear las atenciones VIP. • Organizar y acordar con el Gerente de Alimentos y Bebidas la entrega de los cócteles de bienvenida a los participantes del evento. • Asesorar al cliente sobre el protocolo a seguir. <p>Condiciones de los Salones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener el Salón o espacio destinado a la realización de eventos del hotel en buenas condiciones. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
Gerencia de Operaciones y Comercialización				
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar las condiciones del salón y de las instalaciones del establecimiento. <p>Costos de Alimentos y Bebidas de los Menús</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar en conjunto con el Gerente de Alimentos y Bebidas y el Chef Ejecutivo los costos estimados de los menús, siendo el Gerente de Alimentos y Bebidas quien efectúa los cálculos. • Discutir con el Director General del hotel acerca de los costos en el que incurrirá el establecimiento al prestar el servicio. <p>Precios de Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acordar con el Gerente de Alimentos y Bebidas los precios de los menús a ofrecer a los clientes. • Suministrar al cliente los distintos menús de banquetes con sus respectivos precios. 				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	28/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización				
<p>Contrato de Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una forma impresa que describe lo acordado previamente con el cliente en las negociaciones sobre el evento. • Facilitar a la encargada de reservaciones el contrato para que lo envíe por fax y se asegure de recibirlo firmado por el cliente. <p>Orden de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar a la encargada de reservaciones sobre todo lo referente al evento para que posteriormente la misma, elabore un memorándum al Gerente de Alimentos y Bebidas y al Chef Ejecutivo informándole sobre el evento. • Notificar a la Guest service sobre la realización del evento y acerca de las atenciones VIP. 				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	29/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Supervisión y Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que todo el montaje se encuentre desplegado de acuerdo a lo planificado y acordado. • Coordinar con todo el personal el trabajo a realizar durante el evento. • Manejar las posibles quejas durante el evento, así como, los contratiempos que se puedan presentar. <p>Facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar los respectivos cálculos. • Revisar los cheques de consumo, cargos adicionales, depósitos recibidos y atenciones. • Enviar toda la información contable sobre el evento a la sección de cuentas por cobrar para que ésta realice la facturación pertinente y respectivo cobro. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	30/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Encargada de Reservaciones</p> <p>La encargada de Reservaciones de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club se responsabiliza en el caso particular de Eventos y Banquetes, exclusivamente de las tareas desplegadas durante: la solicitud del evento y reserva del salón o espacio, carta de cotización, archivos, contrato de banquetes y órdenes de servicio.</p> <p>Solicitud del Evento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir las solicitudes de eventos enviadas por correo electrónico, fax o teléfono. • Entregar las solicitudes de eventos a la Gerente de Operaciones y Comercialización. • Responder los correos electrónicos, según indicaciones de la Gerente de Operaciones y Comercialización. • Contestar las llamadas de los clientes. • Manejar toda la información sobre las facilidades del hotel, paquetes y promociones. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	31/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<ul style="list-style-type: none"> • Atender a los clientes potenciales en ausencia de la Gerente de Operaciones y Comercialización. <p>Carta de Cotización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redactar la carta de cotización de acuerdo a las instrucciones de la Gerente de Operaciones y Comercialización. • Enviar la carta de cotización al cliente (fax, correo electrónico). • Aclarar las posibles dudas del cliente. <p>Archivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bloquear las habitaciones y el salón o espacio a utilizar. • Archivar las solicitudes de eventos con su referente cotización en la carpeta de correspondiente. <p>Contrato de Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transcribir el contrato de banquetes conforme los datos facilitados por la Gerente de Operaciones y Comercialización. • Enviar el contrato de banquetes al cliente, asegurándose que sea recibido y firmado por el mismo. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	32/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Órdenes de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reproducir memorándum que informen a los involucrados sobre el evento a realizarse. • Repartir los memorándum y otras correspondencias a los demás departamentos. <p>Guest Service</p> <p>La de Guest Service se encarga de forma exclusiva de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chequear las atenciones VIP, asignándolas conjuntamente con el asistente de Alimentos y Bebidas. • Supervisar la llegada de los participantes. • Participar en la entrega de las Bandas de identificación a los participantes del evento. • Colaborar en la entrega del cóctel de bienvenida. • Velar por el confort de los clientes. • Recibir las quejas. • Prestar los primeros auxilios de ser necesarios. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes				
POLÍTICAS		Referencia				
		Vigencia			Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	33/158	
Gerencia de Alimentos y Bebidas						
<p style="text-align: center;">POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES</p>						
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:				

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes				
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia				
		Vigencia			Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	34/158	
Gerencia de Alimentos y Bebidas						
<p>Confección del Menú</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Gerencia de Alimentos y Bebidas pone a la disposición del cliente un catálogo de Buffet del cual podrá seleccionar el de su preferencia e incluso combinarlos y proponer su propio menú. • Para asegurar todos los productos del menú, éstos deben ser seleccionados con dos semanas de antelación, de esta forma lograr satisfacer las expectativas del cliente en cuanto a calidad de productos. • El establecimiento ofrece a los clientes una variedad de “Fiestas Tema” con menú, decoración y vestimenta del personal acorde con el tema. <p>Protocolo en los Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal de servicio debe hablarle a los asistentes al evento de las facilidades y servicios que ofrece el hotel. • Todo el personal está comprometido en hacerle sentir a los usuarios que se encuentran como en su casa aquí en “el nuevo caribe”. 						
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:				

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	35/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p style="text-align: center;">Costos de Alimentos y Bebidas de los Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los costos son reflejados en porcentajes, comparándolos con los que utiliza la competencia. • Estudio del comportamiento de la demanda. <p>Precios de Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los precios de los Banquetes están sujetos a cambios hasta que el evento esté confirmado por escrito. <p>Contrato de Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el cliente desea consumir más bebidas o alimentos de los que se estipuló previamente en el contrato, se aplicaran las siguientes medidas, según sea el caso: <ol style="list-style-type: none"> 3. En caso de ser huésped del hotel, se verificará si tiene o no crédito para firmar la cuenta si lo tiene deberá firmar el cheque de consumo para cubrir el respectivo excedente. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	36/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p>4. Y en el caso de que no sea huésped pero de igual manera tiene crédito, entonces deberá llenar y firmar un recibo en el que se compromete a pagar al finalizar el evento.</p> <p>a. El Departamento de Alimentos y Bebidas puede ofrecerle información acerca de empresas de fotografías, musicales, danzas, floristería, entre otros, para facilitarle a sus clientes la contratación de estos servicios; sin que esto represente una obligación para el cliente.</p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
NORMAS		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
Gerencia de Alimentos y Bebidas				
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	38/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p>Investigación de nuevas modas y tendencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyectar cada día una fresca y mejorada imagen, a través de la innovación y creatividad a la hora de ofertar el servicio, utilizando la investigación constante como base fundamental de actualización y competencia. <p style="text-align: center;">Carta de Cotización</p> <ul style="list-style-type: none"> Suministrar a la Gerencia de Operaciones y Comercialización toda la información necesaria para la elaboración de la carta de cotización. <p style="text-align: center;">Confección del menú</p> <ul style="list-style-type: none"> Para la planificación y elaboración del menú deben tomarse en cuenta los siguientes elementos: <ol style="list-style-type: none"> Considerar que por encargo de una persona y organización hay que satisfacer a distintas personas, cuyos gustos, edades y salud suelen ser muy variados; motivo por el cual debe tratarse de llegar a punto medio en que la comida pueda ser aceptada por todos los que asistan al banquete. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes				
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia				
		Vigencia			Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	39/158	
Gerencia de Alimentos y Bebidas						
<p>2) Debe considerarse la religión y la nacionalidad de los invitados. Por regla general a los extranjeros le gusta al llegar a un país, degustar los platos típicos del mismo, pero sin que ello les suponga un cambio demasiado brusco que pueda alterar momentáneamente su salud. Es por lo tanto conveniente no buscar platos típicos que puedan ser demasiados fuertes; especialmente el día de llegada al país, para evitar los malestares de estómagos. Referentes a las religiones, hay que tomar en cuenta los tipos de comidas que tienen prohibidos, no obstante, los organizadores de estos banquetes son naturalmente los que indican la clase de comida que quieren o no quieren. Los árabes por ejemplo: tienen prohibida la carne de cerdo y bebidas alcohólicas. Los judíos cuando se reúnen para la celebración de algún banquete pueden ser ellos mismos quienes se preparan la comida. Cuando en un banquete se reúnen a un pequeño número de invitados, la elección del menú se hace más fácil, ya que normalmente suelen conocerse entre sí, y saben más o menos sus gustos.</p> <p>3) La variedad de menús tipo estándar que pueden prepararse es la siguiente:</p>						
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:				

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	40/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p> <input type="radio"/> Coffee break. <input type="radio"/> Desayunos. <input type="radio"/> Menús emplatados. <input type="radio"/> Menús buffets. <input type="radio"/> Menú de bocadillo o picadura. <input type="radio"/> Menús temas. </p> <p>Todas esas comidas pueden servirse en forma de buffet o emplatadas</p> <p>4) Hay que tener muy presente que para la cocina es muy importante que cada plato pueda prepararse con facilidad y antelación suficiente para que este a su vez llegue a la mesa en su justo punto. No se puede pretender hacer más menús con platos que puedan confeccionarse al momento, pues esto producirá un retraso en el servicio y quejas por parte de los invitados. Es deber del Encargado de Banquetes al contratarse al servicio asesorar al cliente sobre este punto.</p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	41/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p>5) De igual forma para que la cocina trabaje sin obstáculos, es necesario que los platos que se vayan a servir no resulten una dificultad para el camarero, pues no hay cosa peor que el efecto que pueda causar a un cliente ver a un camarero haciendo equilibrios para servirle.</p> <p>Las salsas pueden acompañar a los platos en la misma fuente, no deben ser demasiado líquidas, y de serlo deben ser servidas, de ésta forma se evita que un camarero pueda derramar la salsa y manchar a los invitados, a parte claro está, del mal efecto que produce el que chorree el aceite.</p> <p>6) El motivo de la celebración de un banquete, también influye en el tipo de menú que deba dar.</p> <p>El encargado de banquetes debe contactar con el jefe de cocina qué clase de comestibles que se vendan bien por su precio, abundancia en el mercado o por un almacenamiento demasiado prolongado</p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	42/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p>Protocolo en los banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cóctel de bienvenida es entregado a los participantes al evento a su llegada al hotel. • El personal de Alimentos y Bebidas esta a la disposición de los organizadores del evento a la hora de establecer el protocolo a seguir. <p>Precio de banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para determinar el precio de los banquetes se tomara en cuenta los siguientes factores: <ul style="list-style-type: none"> ○ Selección del Menús. ○ Recetas de los Menús. ○ Costos Unitarios de Menú. ○ Porcentajes de costos de comidas y bebidas. ○ Análisis de competencias con servicios e instalaciones similares. ○ Calidad de comidas y bebidas. ○ Tamaño de las porciones por servicio. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	43/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Tipo de cliente. ○ Inversión en Mobiliario y Equipo. ○ Atmósfera y Servicios. ○ Criterios y Estrategias de Ventas. ○ Servicios complementarios y equipos auxiliares. <p>Supervisión y Control</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Esta prohibido el consumo de alimentos dentro del horario de trabajo. ● No se puede fumar durante el turno de trabajo. ● Cada empleado debe llegar por lo menos 15 minutos antes de abrir el servicio. ● Están prohibidas las visitas personales en el sitio de trabajo. ● Están prohibidas las llamadas telefónicas personales. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	44/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<ul style="list-style-type: none"> • Está prohibido el uso de celulares durante el turno de trabajo. • <i>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club</i> no admite de ninguna forma el consumo de bebidas alcohólicas por parte del personal. • No usar perfumes fuertes, collares o prendas llamativas, reloj. • Las Damas deben mantener el cabello recogido, usar maquillaje suave y no usar en las uñas esmaltes de color. • Los Caballeros usar el cabello corto y estar afeitados. • Los asistentes al evento deben portar en todo momento su banda de identificación. • Los clientes deben ser recibidos siempre con un cordial saludo. <p style="text-align: center;">Facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que todo producto terminado despachado por los centros de producción y consumido por el demandante sea facturado. • Facilitar toda la información sobre facturas de los eventos a la Gerencia de Operaciones y Comercialización. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	45/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
FUNCIONES DEL PERSONAL					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	46/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p>Gerente De Alimentos Y Bebidas</p> <p>Solicitud del Evento y Reserva del Salón o Espacio</p> <p>La Gerencia de Operaciones y Comercialización es la encargada de coordinar y supervisar la actividad antes mencionada.</p> <p>Carta de Cotización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar a la Gerencia de Operaciones y Comercialización la lista de precios de los diferentes menús a ofertar. • Proporcionar información a la Gerencia de Operaciones y Comercialización acerca de servicios de empresas de fotografías, musicales, danzas, floristería, entre otros. <p>Archivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener un registro de las reservaciones del servicio de eventos y banquetes, memorándum, atenciones, cheques de consumo. • Informarle a la Gerencia de Operaciones y Comercialización sobre la disponibilidad de las áreas que están a su cargo y puedan ser utilizadas para desarrollar la actividad de eventos. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	47/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p>Montajes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar en conjunto con la Gerencia de Operaciones y Comercialización la planeación y el despliegue del montaje a realizar. • Supervisar que el personal a su cargo realice de forma rápida y eficiente el montaje. • Organizar con el Chef Ejecutivo la presentación de los platos. • Velar porque todo esté listo a tiempo. <p>Confección del Menú</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la planificación de los menús con el Chef Ejecutivo. • Ofrecer versatilidad en los menús. • Brindar productos de calidad a los clientes. <p>Protocolo en los Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con la Gerencia de Operaciones y Comercialización la bienvenida a los asistentes al evento. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	48/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar con su personal el uniforme a utilizar. • Supervisar el desenvolvimiento del personal a su cargo durante el evento. • Controlar el montaje de las atenciones. <p>Condiciones de los Salones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chequear el buen estado del salón o espacio destinado a la prestación del servicio de Eventos y Banquetes. • Informarle a la Gerencia de Operaciones y Comercialización sobre el estado del salón o espacio destinado a la prestación del servicio de Eventos y Banquetes. • Planificar los montajes respetando las condiciones del salón o espacio destinado a la prestación del servicio de Eventos y Banquetes. <p>Costos de Alimentos y Bebidas de los Menús</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calcular los costos de alimentos y bebidas • Proyectar los costos estimados de alimentos y bebidas. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes				
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia				
		Vigencia			Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	49/158	
Gerencia de Alimentos y Bebidas						
<ul style="list-style-type: none"> • Reunirse con la Gerente de Operaciones y Comercialización y el Chef Ejecutivo para discutir sobre los costos. • Mantener bajos costos, sin descuidar la calidad del servicio. • Reunirse con la Gerente de Operaciones y Comercialización y el Chef Ejecutivo para discutir sobre los costos. <p>Precios de Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acordar con el Chef Ejecutivo el precio de los menús de banquetes tomando en cuenta: los costos de alimentos y bebidas, comportamiento del mercado, elaboración del plato, entre otros. • Proporcionarle a la Gerente de Operaciones y Comercialización una lista de los menús con sus respectivos precios. <p>Contrato de Banquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respaldar a la Gerencia de Operaciones y Comercialización en la elaboración del contrato. 						
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:				

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	50/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p>Orden de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviar un memorándum a la lavandería informándole del evento, número de personas, cantidad y color de manteles, servilletas, faldones. • Informarle a la Gerencia de Recursos Humanos sobre el personal requerido para prestar el servicio. <p>Supervisión y Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con su personal acerca de las labores a desplegar el día del evento. • Evitar cualquier imprevisto. <p>Facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionarle a la Gerencia de Operaciones y Comercialización los cheques de consumos de los clientes, cargos adicionales, créditos al cliente. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	51/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p>Carta de Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir comentarios y sugerencias de los clientes. • Asignar y Supervisar las tareas del personal a su cargo. <p>Chef Ejecutivo</p> <p>El Chef Ejecutivo de Pueblo Caribe Hotel & Beach Club se encarga únicamente de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y supervisar el adecuado funcionamiento de la cocina. • Asignar y Supervisar las tareas del personal a su cargo. • Realizar los pedidos de comestibles al almacén central. • Elaboración de los menús de banquetes. • Supervisar el montaje del Buffet. <p>Mesoneros y Azafatas</p> <p>Los mesoneros y Azafatas son pieza fundamental en el éxito de la actividad, puesto que son ellos el personal de contacto directo con los clientes y quienes venden las demás facilidades del hotel. El mencionado personal se encarga de:</p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FUNCIONES DEL PERSONAL		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	52/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la Mise en Place al inicio de su jornada. • Hacer los montajes de las mesas de acuerdo al número de personas y según las especificaciones. • Decorar las mesas y las sillas según especificaciones. • Retirar las bebidas del almacén. • Desbarazar las mesas ya desocupadas por los invitados. <p>Barman</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar y servir cócteles y demás bebidas alcohólicas en los banquetes o eventos. • Es responsable del montaje y desmontaje del Bar asignado. <p>Stewards</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza general de la cocina. • Limpiar y alistar todo el material de servicio. • Colaborar en los montajes de la mesa de Buffet. • Asistir a los mesoneros en el transporte de la mantelería limpia de la lavandería al lugar donde se desplegará el montaje. • Cooperar con los mesoneros y azafatas en el desmontaje. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
PROCEDIMIENTOS		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	53/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS	Referencia				
	Vigencia			Nº Pág.	
	Día	Mes	Año	54/158	
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Pre-evento</p> <p>1. Investigación de Nuevas Modas y Tendencias</p> <p>Realizar investigaciones o estudios acerca de las modas y nuevas tendencias, en cuanto a: menús, decoraciones, montajes y servicios ofrecidos durante la prestación del servicio de eventos</p> <p>2. Planificación</p> <p>Solicitud del evento y reserva del salón o espacio. Pueblo Caribe Hotel & Beach Club coloca a la disposición de sus potenciales clientes la posibilidad de hacer la Solicitud del Evento, a través de: la visita del interesado, por medio del teléfono, Fax, e Internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> La Solicitud de evento es recibida por la encargada de Reservaciones, quien se encarga de entregársela a la Gerente de Operaciones y Comercialización, quien la revisa y le coloca la palabra pendiente. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS	Referencia				
	Vigencia			Nº Pág.	
	Día	Mes	Año	55/158	
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<ul style="list-style-type: none"> • La Gerente de Operaciones y Comercialización se reúne con el Director General del establecimiento para discutir sobre las solicitudes de eventos, dándoles prioridad a aquellas que provengan de las Agencias de viajes Mayoristas que mantengan contratos con la empresa. Posteriormente, se comunican vía telefónica con los clientes para darle respuesta a su solicitud. <p style="margin-left: 40px;">Carta de cotización. Una vez realizado los cálculos pertinentes a la solicitud del cliente y acordados previamente con el Director General y el Gerente de Alimentos y Bebidas, se procede a redactar la cotización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La encargada de Reservas envía la Cotización del evento, según indicaciones de la Gerente de Operaciones y Comercialización. La mencionada Cotización es anexada a su respectiva Solicitud. Luego, se espera la respuesta del cliente en un tiempo máximo de quince días hábiles, si no se recibe respuesta durante el tiempo estipulado se le realiza una llamada al cliente, para verificar la reservación del espacio. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	56/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Reservaciones y Archivos. Luego de haber confirmado la solicitud del evento se prosigue a archivar la señalada solicitud con su respectiva cotización en la carpeta correspondiente, seguidamente se registra la Solicitud en el Libro de Reserva del Salón.</p> <p>Montajes. La planificación del Montaje es acordada previamente con el cliente, tomando en cuenta el espacio a utilizar y el número de personas que asistirán al evento. Los montajes por lo general son en forma de escuela o tipo teatro.</p> <p>La Gerente de Operaciones y Comercialización elabora un croquis mostrándole al cliente el despliegue del montaje acordado, para posteriormente realizar un programa de trabajo.</p> <p>Confección del Menú. La Gerente de Operaciones y Comercialización le muestra a los clientes una lista de Buffets y Pasapalos con sus respectivos precios, para que él seleccione el de su preferencia.</p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

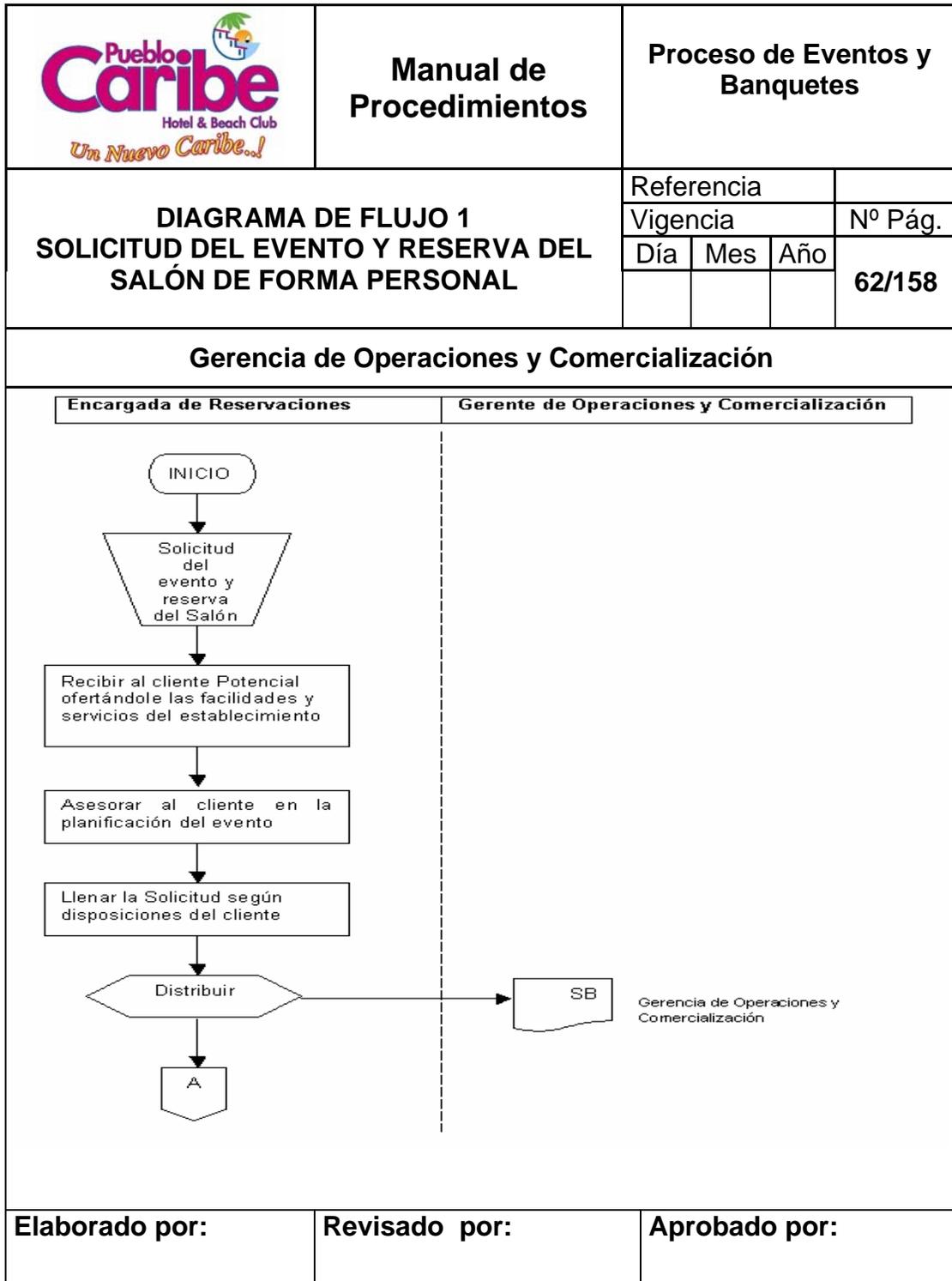
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS	Referencia				
	Vigencia			Nº Pág.	
	Día	Mes	Año	57/158	
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<ul style="list-style-type: none"> • Unos días antes del evento, la Gerente de Operaciones y Comercialización le envía una comunicación al Chef del Hotel, donde le informa el día en el cual se realizará el evento, el número de personas que asistirá y el tipo de menú que será servido. <p>Protocolo en los Banquetes. Un día antes del evento la encargada de Guest Service se dirige a la oficina de Alimentos y Bebidas para notificarle cuántas, de qué tipo y a dónde se dirigirán las atenciones VIP.</p> <p>Del mismo modo, presta colaboración a los mesoneros en la entrega del cóctel de bienvenida en el área del Lobby.</p> <p>Condiciones de los salones o Espacio. Horas antes del evento la Gerente de Operaciones y Comercialización se dirige al espacio destinado a desplegar el montaje para verificar el estado del lugar. Previamente, se ha realizado la supervisión de las áreas una vez a la semana.</p> <p>Costos de alimentos y bebidas de los menús. Al principio de cada mes la Gerente de Operaciones y Comercialización recibe del Gerente de Alimentos y Bebidas un informe de los costos de Alimentos y Bebidas en los que incurrirá el establecimiento durante el mes.</p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS	Referencia				
	Vigencia			Nº Pág.	
	Día	Mes	Año	58/158	
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<p>Inmediatamente después de recibir el informe de los costos de Alimentos y Bebidas, la Gerente de Operaciones y Comercialización se reúne con el Director General para revisar los mismos.</p> <p>Precios de banquetes. Conjuntamente con la proyección de costos es recibida por parte de la Gerente de Operaciones y Comercialización los precios de los Banquetes. Para ser discutidos con el Gerente de Alimentos y Bebidas y el Chef Ejecutivo.</p> <p>Contrato de Banquetes. El cierre de las negociaciones para la contratación del servicio es realizado de forma verbal y escrita por la Gerente de Operaciones y Comercialización, y en los casos siguientes por el Director de General.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Celebraciones por parte de los socios del hotel. 6. Reuniones de grupos extranjeros. 7. Eventos con grandes empresas como lo son: Polar, Coca-cola, Pepsi, entre otras. 8. Eventos con empresas gubernamentales. 					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

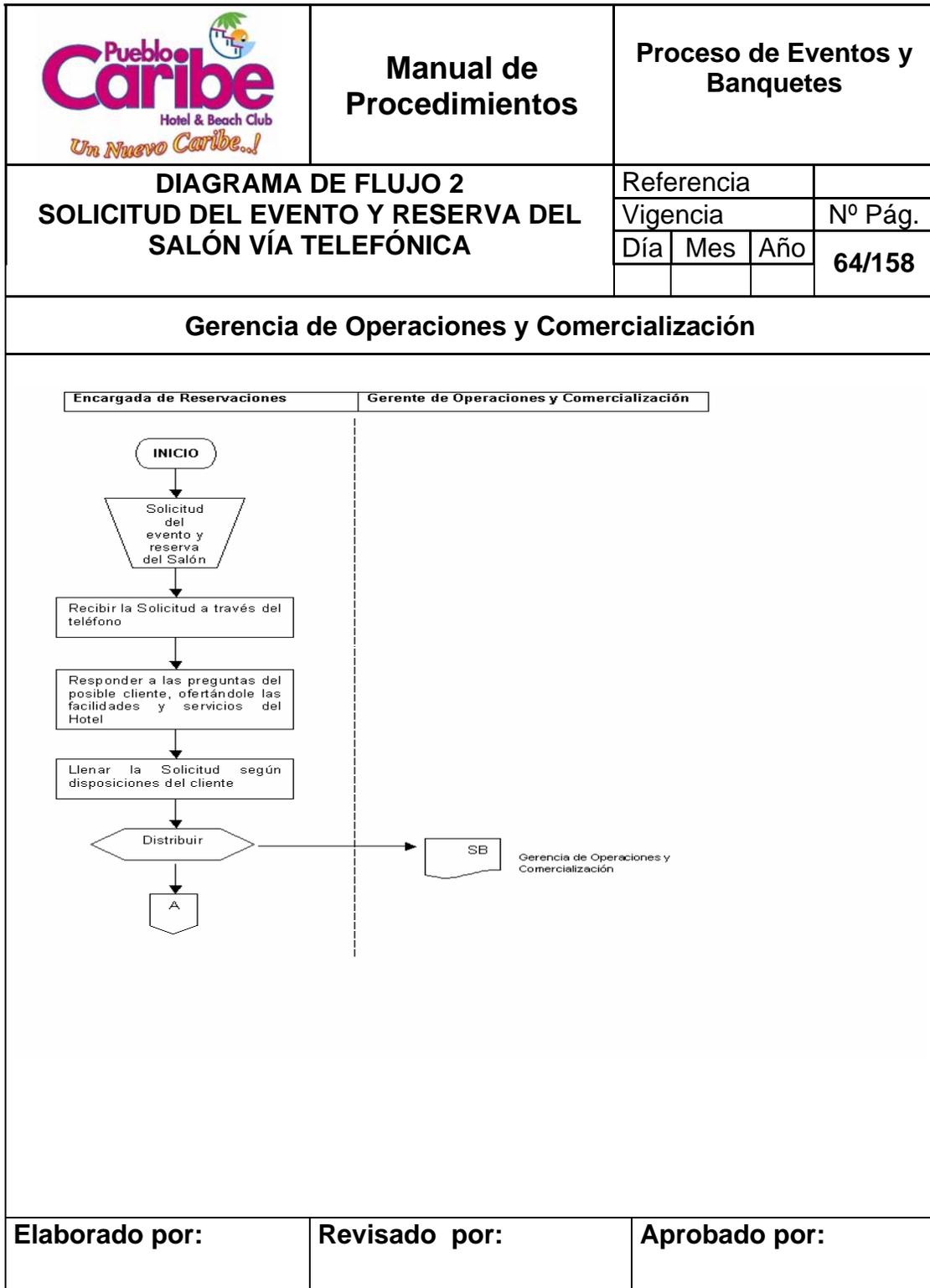
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS	Referencia				
	Vigencia			Nº Pág.	
	Día	Mes	Año	59/158	
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
<ul style="list-style-type: none"> • Finalizada la negociación, la encargada de Reservas redacta el contrato para luego enviarlo por fax, asegurándose de que sea recibido y firmado por los clientes. <p>3. Organización</p> <p>Orden de servicio. La Gerente de Operaciones y Comercialización le envía una orden de servicio a la Gerencia de Alimentos y Bebidas, Gerencia de Ama de Llaves, Gerencia de seguridad, Recepción, Compras y Almacén informándole la realización del evento, tipo de montaje y el número de asistentes. La citada notificación es enviada 15 días antes del evento.</p> <p>Evento</p> <p>4. Dirección</p> <p>Supervisión y Control. La Gerente de Operaciones y Comercialización asiste al evento en calidad de supervisora y representante del hotel al momento de solucionar cualquier imprevisto.</p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

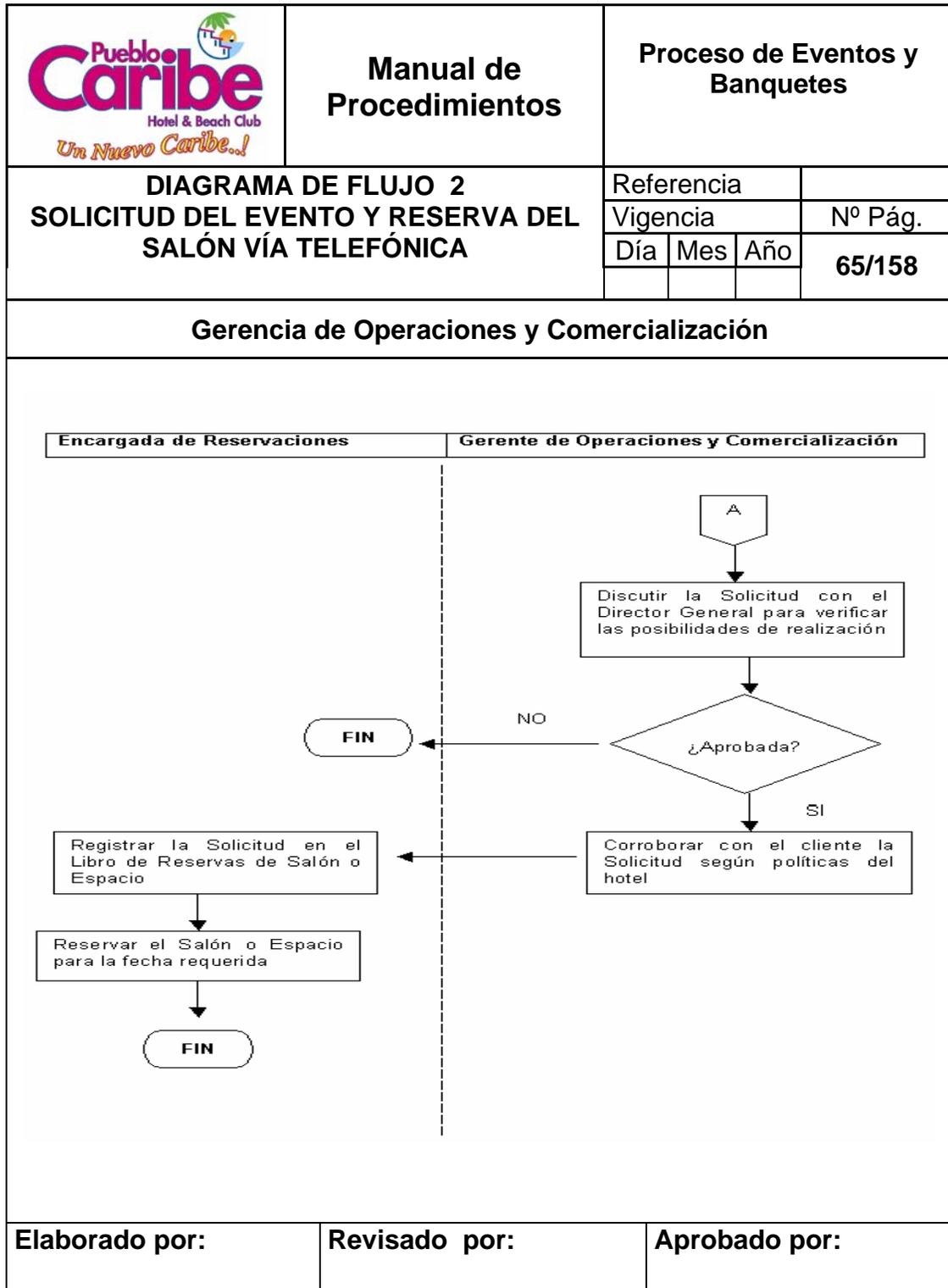
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	60/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
Post- evento					
<p data-bbox="396 831 597 863">5. Evaluación</p> <p data-bbox="324 905 1352 1115">Facturación. El día después del evento la Gerente de Operaciones en combinación con la encargada de Reservas se dispone a efectuar los cálculos correspondientes al evento, comparando la información suministrada por Alimentos y Bebidas y Recepción con respecto a cheques de consumo, créditos a clientes, atenciones, entre otros.</p> <ul data-bbox="349 1125 1352 1192" style="list-style-type: none"> • Finalizado los cálculos, son suministrados estos a la sección de Cuentas por Cobrar. <p data-bbox="324 1234 1352 1377">Carta de evaluación. Pueblo Caribe Hotel & Beach Club coloca a disposición de sus clientes un Libro de sugerencias en el área de Recepción, para que tengan la oportunidad de realizar sus apreciaciones sobre el servicio y la atención del personal.</p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

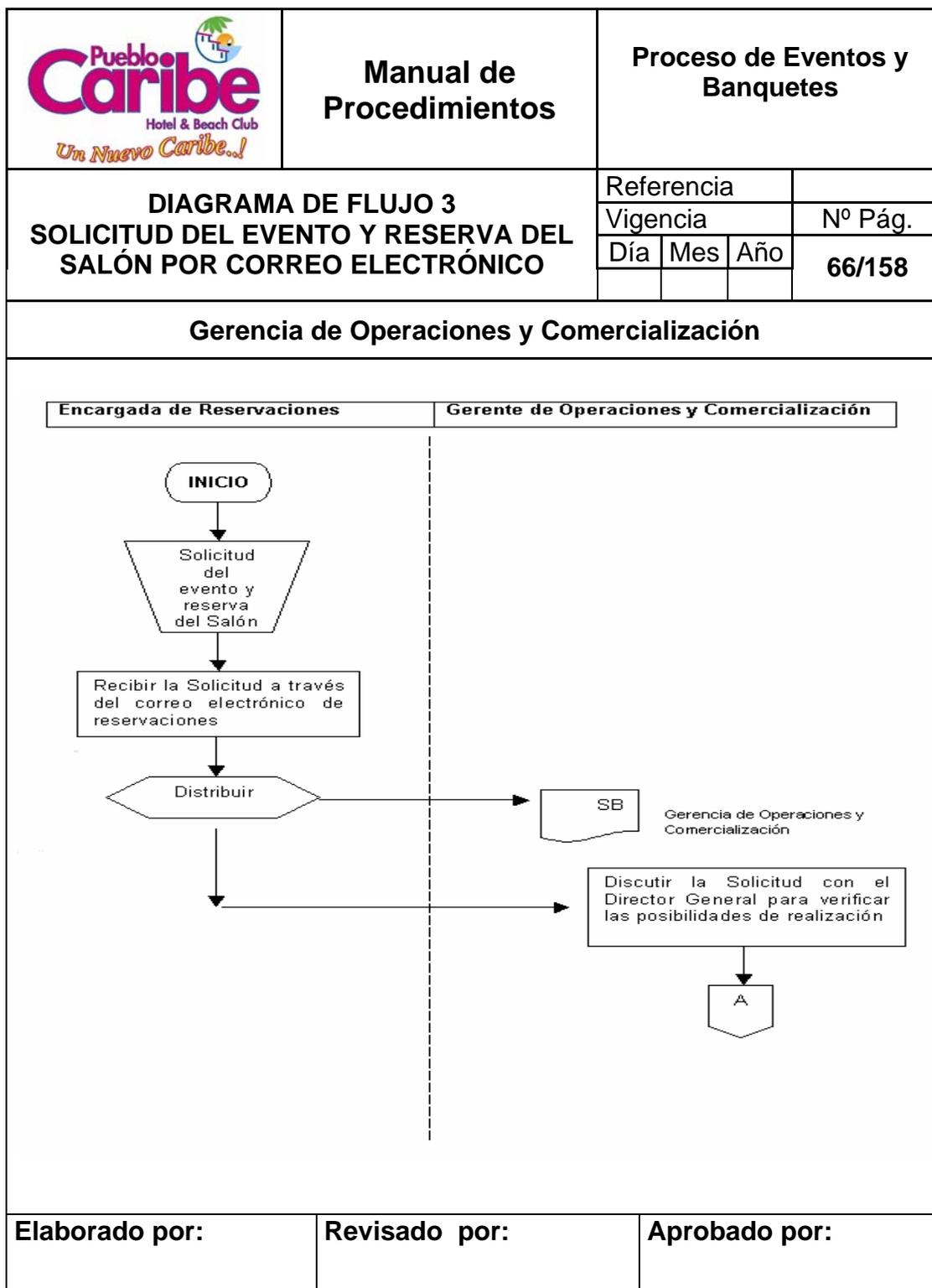
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DIAGRAMAS DE FLUJOS		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	61/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
DIAGRAMAS DE FLUJOS DE LOS PROCEDIMIENTOS					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

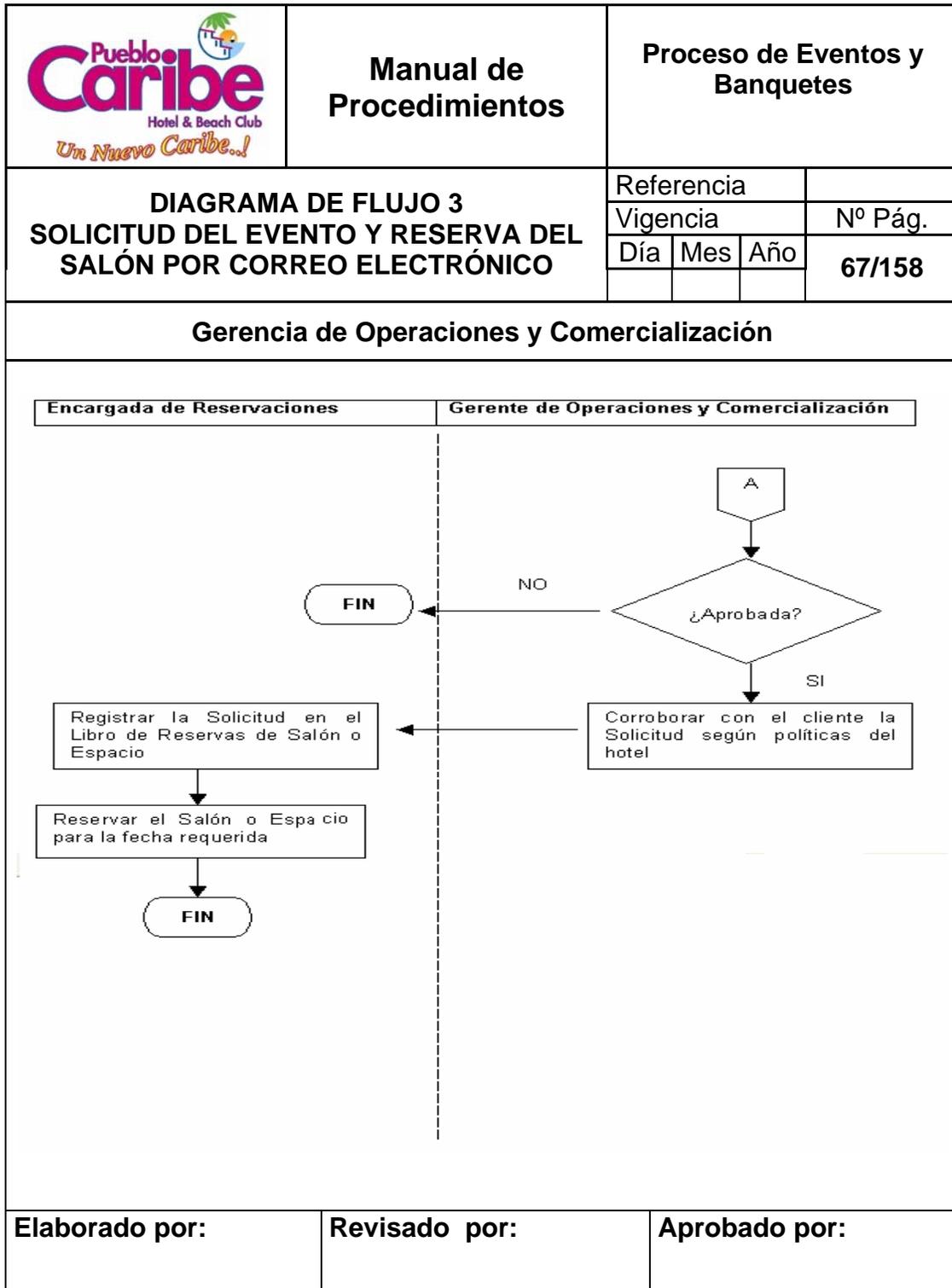


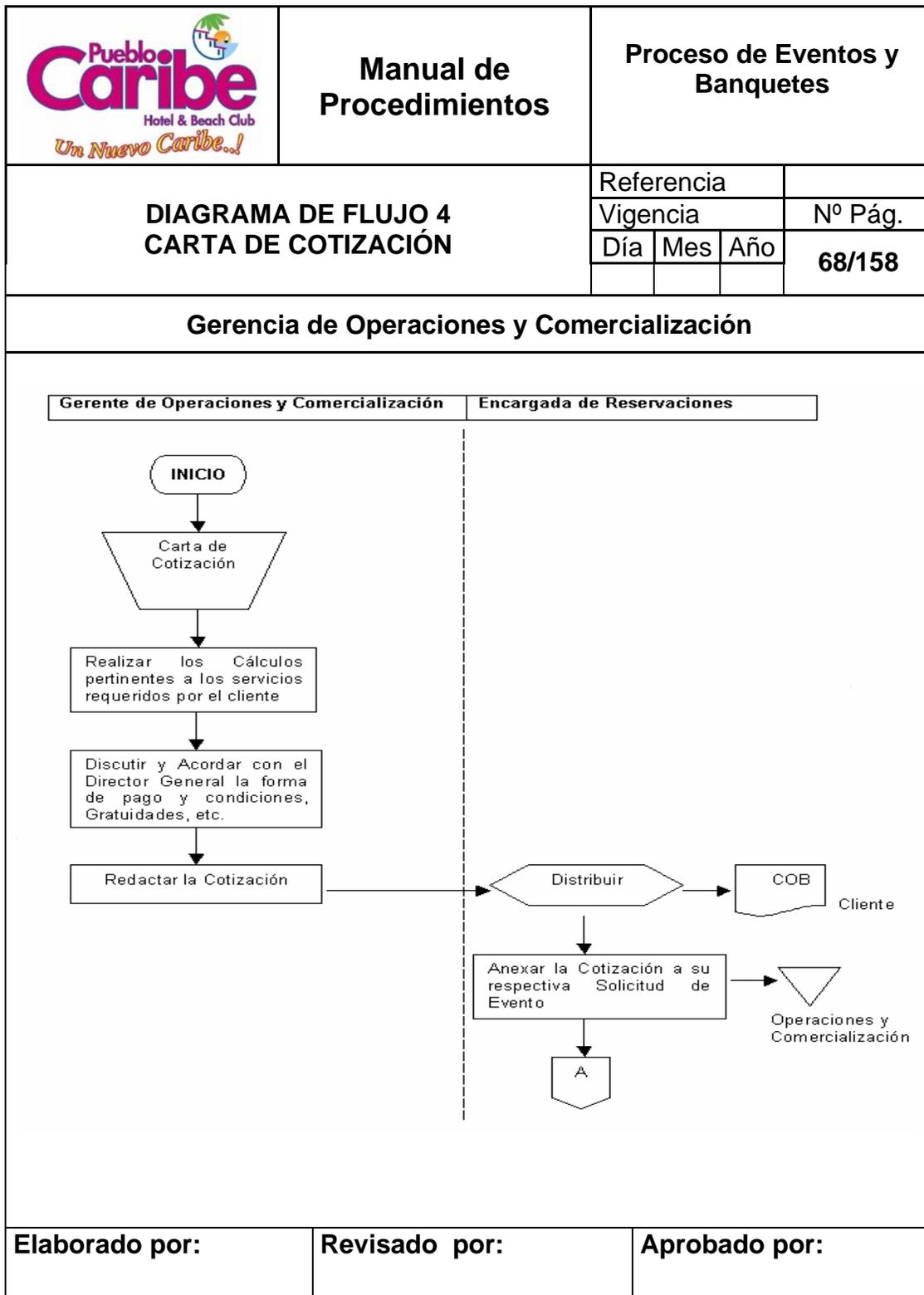
	<p align="center">Manual de Procedimientos</p>	<p align="center">Proceso de Eventos y Banquetes</p>	
<p align="center">DIAGRAMA DE FLUJO 1 SOLICITUD DEL EVENTO Y RESERVA DEL SALÓN DE FORMA PERSONAL</p>		<p>Referencia</p>	
		<p>Vigencia</p>	
		<p>Día</p>	<p>Mes</p>
<p align="center">Gerencia de Operaciones y Comercialización</p>			
<div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 5px;"> Encargada de Reservas Gerente de Operaciones y Comercialización </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <pre> graph TD A{{A}} --> B[Discutir la Solicitud con el Director General para verificar las posibilidades de realización] B --> C{¿Aprobada?} C -- NO --> D([FIN]) C -- SI --> E[Corroborar con el cliente la Solicitud según políticas del hotel] E --> F[Registrar la Solicitud en el Libro de Reservas de Salón o Espacio] F --> G[Reservar el Salón o Espacio para la fecha requerida] G --> H([FIN]) </pre> </div>			
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>	



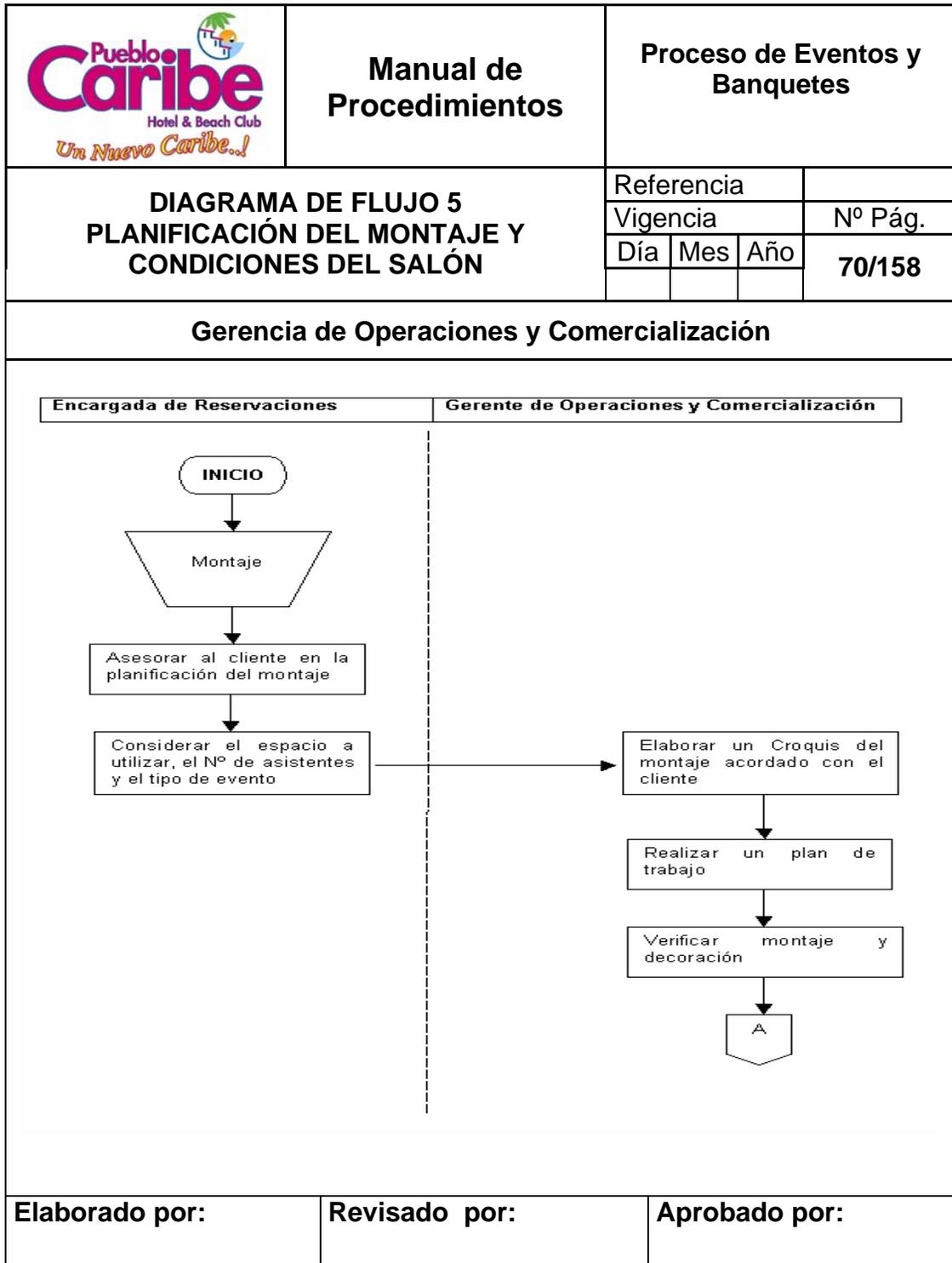








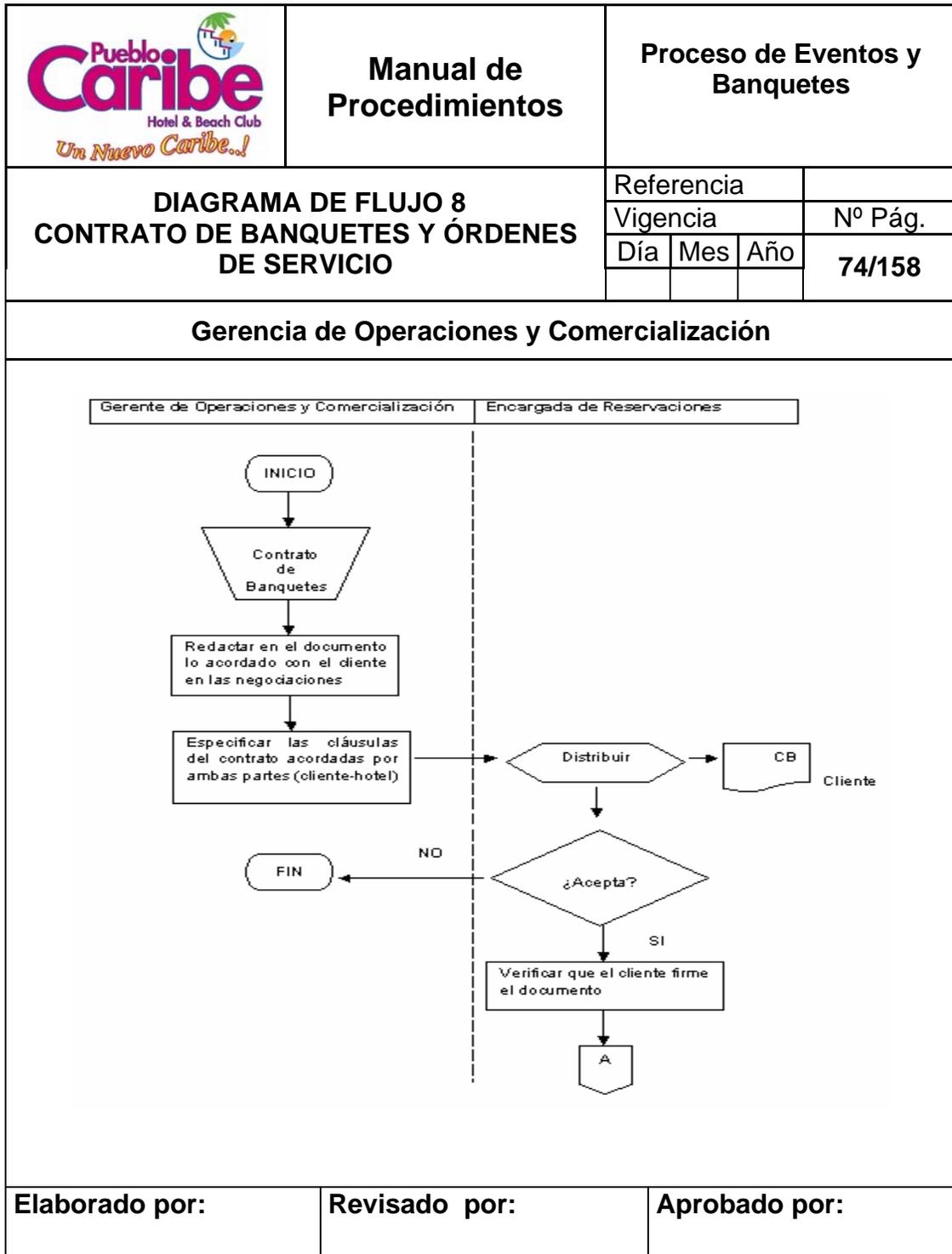
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DIAGRAMA DE FLUJO 4 CARTA DE COTIZACIÓN		Referencia			
		Vigencia		N° Pág.	
		Día	Mes	Año	69/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización					
Gerente de Operaciones y Comercialización		Encargada de Reservaciones			
		<pre> graph TD A{{A}} --> B[Verificar que el cliente reciba la Cotización] B --> C[Confirmar si el cliente esta de acuerdo con la cotización] C --> D([FIN]) </pre>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			



	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
DIAGRAMA DE FLUJO 5 PLANIFICACIÓN DEL MONTAJE Y CONDICIONES DEL SALÓN		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	71/158
		Año		
Gerencia de Operaciones y Comercialización				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Encargada de Reservasiones</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Gerente de Operaciones y Comercialización</div> <pre> graph TD A{{A}} --> B[Supervisar la limpieza del Salón e instalaciones del hotel] B --> C[Chequear el funcionamiento de los equipos y luces] C --> D((FIN)) </pre>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
DIAGRAMA DE FLUJO 6 PLANIFICACIÓN DEL MENÚ		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
				72/158
Gerencia de Operaciones y Comercialización				
<div style="text-align: center;"> <p>Encargada de Reservas</p> <pre> graph TD Start([ENCICIO]) --> Menu[/Menú/] Menu --> Show[Mostrar al cliente el catalogo de menús de banquetes] Show --> Agree[Acordar con el cliente el menú seleccionado] Agree --> Notify[Notificar al Chef Ejecutivo el tipo de menú, el Nº de comensales, el día y la hora del evento y demás información complementaria] Notify --> Distribute{Distribuir} Distribute --> OSB[OSB Alimentos y Bebidas] Distribute --> End([FIN]) </pre> </div>				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	<h2>Proceso de Eventos y Banquetes</h2>		
<h3>DIAGRAMA DE FLUJO 7 PRECIO DE BANQUETES</h3>		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
				73/158
<h3>Gerencia de Operaciones y Comercialización</h3>				
<div style="text-align: center;"> <p>Gerente de Operaciones y Comercialización</p> <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> T1[/Precio de los Banquetes/] T1 --> R1[Estudiar la proyección de costos enviada por la Gerencia de Alimentos y Bebidas] R1 --> R2[Discutir los precios de los menús con el Gerente de Alimentos y Bebidas, el Chef Ejecutivo y el Director General] R2 --> R3[Fijar los precios de los menús según lo acordado] R3 --> D1{{Distribuir}} D1 --> PM[PM Encargada de Reservas] D1 --> FIN([FIN]) </pre> </div>				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		



	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes				
DIAGRAMA DE FLUJO 8 CONTRATO DE BANQUETES Y ÓRDENES DE SERVICIO		Referencia				
		Vigencia		N° Pág.		
		Día	Mes	Año		
				75/158		
Gerencia de Operaciones y Comercialización						
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Gerente de Operaciones y Comercialización</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Encargada de Reservasiones</td> </tr> </table> <pre> graph TD A{{A}} --> E[Elaborar órdenes de servicio] E --> FIN([FIN]) E --> D{Distribuir} D --> OB[OB Ay B Ama de Llaves Recepción Compras y Almacén Seguridad Mantenimiento Administración] D --> OC[Operaciones y Comercialización] </pre> </div>					Gerente de Operaciones y Comercialización	Encargada de Reservasiones
Gerente de Operaciones y Comercialización	Encargada de Reservasiones					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:				

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes				
DIAGRAMA DE FLUJO 9 FACTURACIÓN Y EVALUACIÓN		Referencia				
		Vigencia		Nº Pág.		
		Día	Mes	Año		
		76/158				
Gerencia de Operaciones y Comercialización						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Gerente de Operaciones y Comercialización</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Encargada de Reservasiones</td> </tr> </table> <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Facturación[/Facturación/] Facturación --> DetConsumo[Determinar cantidad y tipo de consumo] DetConsumo --> EstudiarInfo[Estudiar información suministrada por Alimentos y Bebidas y Recepción (cheques de consumo, crédito a clientes, atenciones, otros)] EstudiarInfo --> EfectuarCalculos[Efectuar cálculos correspondientes] EfectuarCalculos --> ElaborarFactura[Elaborar Factura Pro forma] ElaborarFactura --> A{{A}} </pre>					Gerente de Operaciones y Comercialización	Encargada de Reservasiones
Gerente de Operaciones y Comercialización	Encargada de Reservasiones					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:				

	<p align="center">Manual de Procedimientos</p>	<p align="center">Proceso de Eventos y Banquetes</p>					
<p align="center">DIAGRAMA DE FLUJO 9 FACTURACIÓN Y EVALUACIÓN</p>			<p>Referencia</p>				
			<p>Vigencia</p>			<p>Nº Pág.</p>	
			<p>Día</p>	<p>Mes</p>	<p>Año</p>	<p align="center">77/158</p>	
<p align="center">Gerencia de Operaciones y Comercialización</p>							
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:50%; border: none;"> <p align="center">Gerente de Operaciones y Comercialización</p> </td> <td style="width:50%; border: none;"> <p align="center">Encargada de Reservas</p> </td> </tr> </table> <pre> graph TD A{{A}} --> Distribuir{Distribuir} Distribuir --> FB[FB: Cliente, Cuentas por Cobrar, Cobrar] Distribuir --> Ops[Operaciones y Comercialización] Distribuir --> Eval[Verificar que se entregue la Carta de Evaluación al cliente] Eval --> Sug[Revisar el Libro de Sugerencias] Sug --> FIN([FIN]) </pre>						<p align="center">Gerente de Operaciones y Comercialización</p>	<p align="center">Encargada de Reservas</p>
<p align="center">Gerente de Operaciones y Comercialización</p>	<p align="center">Encargada de Reservas</p>						
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>					

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes				
PROCEDIMIENTOS		Referencia				
		Vigencia			Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	78/158	
Gerencia de Alimentos y Bebidas						
<p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS</p>						
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:				

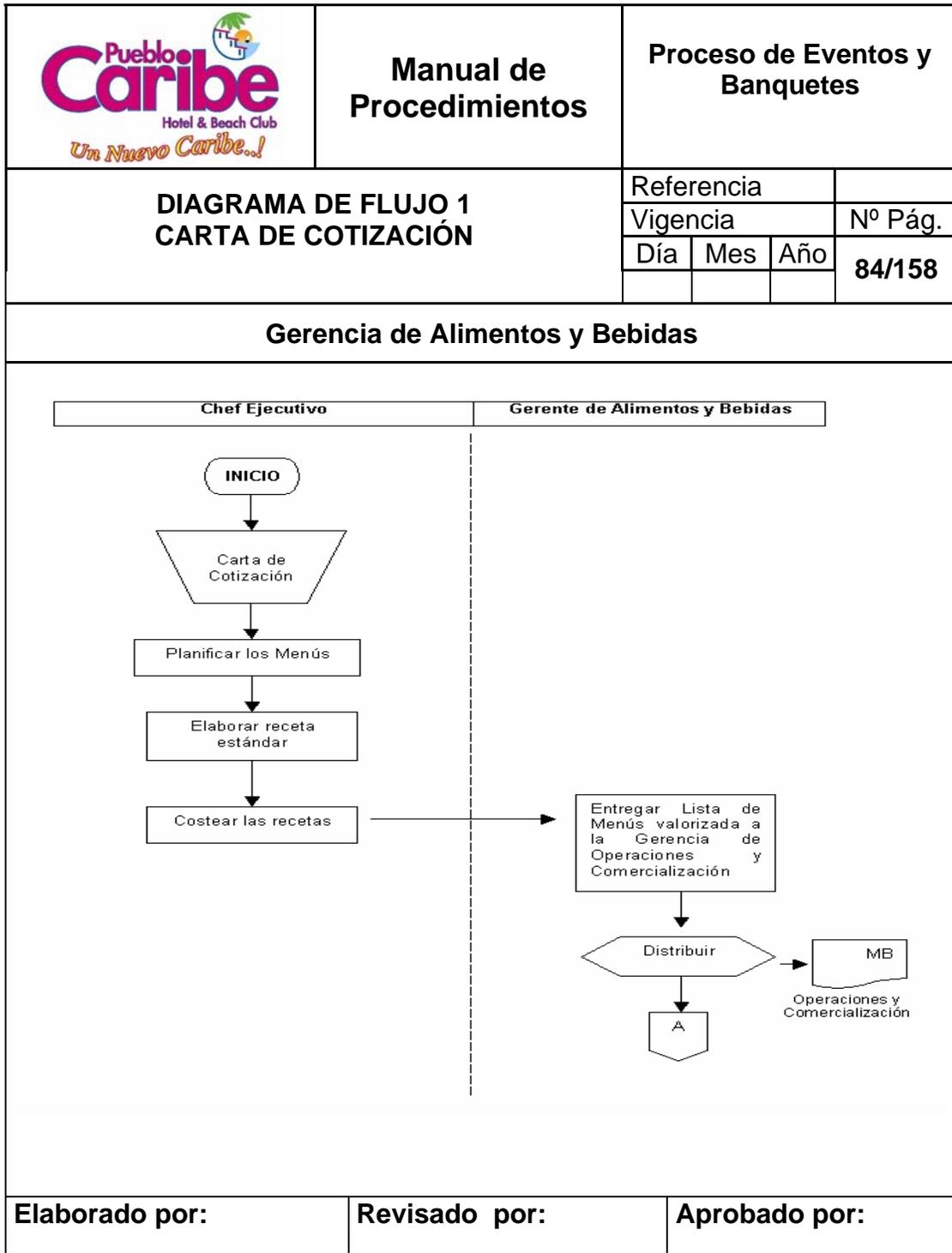
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes					
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS		Referencia					
		Vigencia			Nº Pág.		
		Día	Mes	Año	79/158		
Gerencia de Alimentos y Bebidas							
Pre-evento							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px;">Elaborado por:</td> <td style="width: 33%; padding: 5px;">Revisado por:</td> <td style="width: 33%; padding: 5px;">Aprobado por:</td> </tr> </table>					Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:					

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS	Referencia				
	Vigencia			Nº Pág.	
	Día	Mes	Año	80/158	
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p>Protocolo en los Banquetes. El Gerente de Alimentos y Bebidas al recibir la notificación del evento, se reúne con su personal y con el Chef Ejecutivo para coordinar el trabajo, redactando un plan de trabajo que será colocado en la cartelera de su oficina y en la Cocina Principal del hotel, para luego ser archivado conjuntamente con la notificación del evento en la carpeta denominada eventos.</p> <p>Costos de Alimentos y Bebidas de los menús. La Gerencia de Alimentos y Bebidas realiza los cálculos pertinentes de los costos de alimentos y bebidas; a través de la receta estándar de cada plato y del precio de cada producto, proyectando el costo por persona y el respectivo consumo, reuniéndose posteriormente con el Contralor de Costos para discutir los costos.</p> <p>Los costos de Banquetes usualmente se presentan en porcentajes, los cuales se obtienen dividiendo los costos unitarios de los componentes del menú entre el precio de venta al cliente.</p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

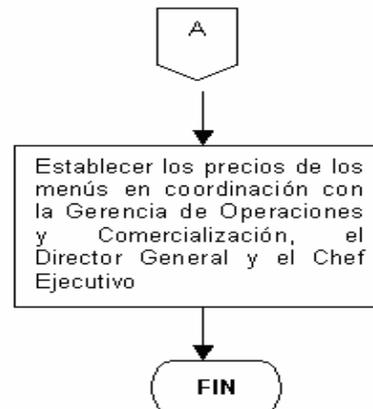
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS	Referencia				
	Vigencia			Nº Pág.	
	Día	Mes	Año	81/158	
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p style="text-align: center;">Precios de banquetes. Al concluir la reunión con el Contralor de Costos, el Gerente de Alimentos y Bebidas acuerda y fija los precios con el Chef Ejecutivo, enviándoselo lo más pronto posible a la Gerente de Operaciones y Comercialización.</p> <p>Evento</p> <p>4. Dirección</p> <p style="text-align: center;">Supervisión y Control. El Gerente de Alimentos y Bebidas no asiste al evento, pero está informado de lo que ocurra, en tanto pueda solucionar cualquier imprevisto y asegurarse que el servicio sea de calidad.</p> <p style="text-align: center;">Post- evento</p> <p>5. Evaluación</p> <p>Facturación. El Gerente de Alimentos y Bebidas le facilita a la Gerente de Operaciones y Comercialización los cheques de consumo, relación de atenciones montadas, cargos extras de personal, entre otros. Los mencionados documentos son entregados el día después del evento.</p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTOS	Referencia				
	Vigencia			Nº Pág.	
	Día	Mes	Año	82/158	
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<p><i>Evaluación.</i> El personal de contacto que labora en el evento le pregunta al público asistente si la comida y el servicio fueron de su agrado. Aunado a ello, se le envía una carta de evaluación al cliente para que este exprese su opinión acerca del servicio prestado.</p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DIAGRAMAS DE FLUJOS		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	83/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
DIAGRAMAS DE FLUJOS DE LOS PROCEDIMIENTOS					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			



	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes				
DIAGRAMA DE FLUJO 1 CARTA DE COTIZACIÓN		Referencia				
		Vigencia			Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	85/158	
Gerencia de Alimentos y Bebidas						
Chef Ejecutivo		Gerente de Alimentos y Bebidas				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:		



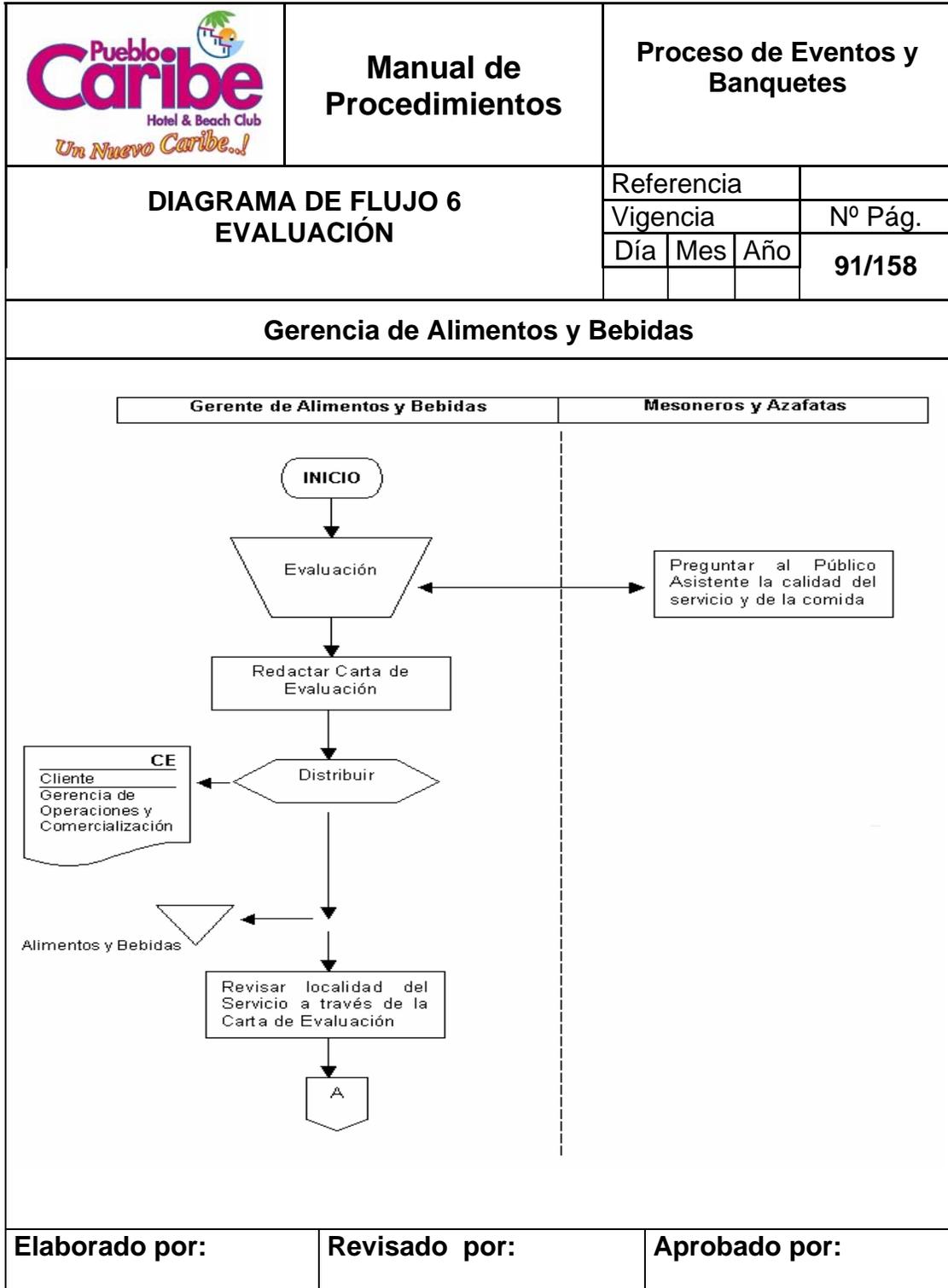
	<p align="center">Manual de Procedimientos</p>	<p align="center">Proceso de Eventos y Banquetes</p>				
<p align="center">DIAGRAMA DE FLUJO 2 PROTOCOLO EN LOS BANQUETES</p>		Referencia				
		Vigencia			Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	<p align="center">86/158</p>	
<p align="center">Gerencia de Alimentos y Bebidas</p>						
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p align="center">Gerente de Alimentos y Bebidas</p> <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Protocolo[/Protocolo en Banquetes/] Protocolo --> Recibir[Recibir Orden de servicio] Recibir --> Coordinar[Coordinar el trabajo con el Chef Ejecutivo, Jefe de Bares y capitán de mesoneros] Coordinar --> Redactar[Redactar Plan de Trabajo] Redactar --> Distribuir{Distribuir} Distribuir --> Oficina[Oficina de Alimentos y Bebidas Cocina Principal] Distribuir --> Operaciones[Operaciones y Comercialización] Operaciones --> FIN([FIN]) </pre> </div>						
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>				

	<p align="center">Manual de Procedimientos</p>	<p align="center">Proceso de Eventos y Banquetes</p>			
<p align="center">DIAGRAMA DE FLUJO 3 COSTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</p>		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	87/158
<p align="center">Gerencia de Alimentos y Bebidas</p>					
<pre> graph TD Title[Gerente de Alimentos y Bebidas] Start([INICIO]) --> Step1[/Costos de Alimentos y Bebidas/] Step1 --> Step2[Realizar cálculos a través de Recetas Estándar y Precio de cada producto] Step2 --> Step3[Proyectar el costo por persona por cada mes] Step3 --> Step4[Discutir la proyección con el Contralor de Costos] Step4 --> Step5[Presentar los costos en forma porcentual] Step5 --> Decision{Distribuir} Decision --> CAB[CAB Operaciones y Comercialización] Decision --> End([FIN Operaciones y Comercialización]) </pre>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DIAGRAMA DE FLUJO 4 SUPERVISIÓN Y CONTROL		Referencia			
		Vigencia		Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	88/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<pre> graph TD A[Gerente de Alimentos y Bebidas] --> B((INICIO)) B --> C[/Supervisión y Control/] C --> D[Verificar producción de Alimentos y Bebidas, mantelería, cubertería, cristalería, etc.] D --> E[Supervisar montaje] E --> F[Inspeccionar y Controlar Mise place] F --> G((FIN)) </pre>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
DIAGRAMA DE FLUJO 5 FACTURACIÓN		Referencia			
		Vigencia		Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	89/158
Gerencia de Alimentos y Bebidas					
<div style="text-align: center;"> <p>Gerente de Alimentos y Bebidas</p> <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Facturación[/Facturación/] Facturación --> Chequear[Chequear cheques de consumo] Chequear --> Distribuir{Distribuir} Distribuir --> CHC[CHC Cliente Gerencia de Operaciones y Comercialización] Distribuir --> Verificar[Verificar montaje de atenciones] Alimentos[Alimentos y Bebidas] --> Verificar Verificar --> A[/A/] </pre> </div>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	<p align="center">Manual de Procedimientos</p>	<p align="center">Proceso de Eventos y Banquetes</p>				
<p align="center">DIAGRAMA DE FLUJO 5 FACTURACIÓN</p>		Referencia				
		Vigencia			Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	<p align="center">90/158</p>	
<p align="center">Gerencia de Alimentos y Bebidas</p>						
<div style="text-align: center;"> <p>Gerente de Alimentos y Bebidas</p> <pre> graph TD A{{A}} --> D1{Distribuir} D1 --> AT[AT Operaciones y Comercialización] D1 --> R[Revisión Cargos Extras de personal] R --> D2{Distribuir} D2 --> CEP[CEP Operaciones y Comercialización] D2 --> FIN([FIN]) </pre> </div>						
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:				



	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes						
DIAGRAMA DE FLUJO 6 EVALUACIÓN		Referencia						
		Vigencia		N° Pág.				
		Día	Mes	Año				
				92/158				
Gerencia de Alimentos y Bebidas								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; border-bottom: none;"> Gerente de Alimentos y Bebidas </td> <td style="width: 50%; text-align: center; border-bottom: none;"> Meseros y Azafatas </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 20px;"> <pre> graph TD A{{A}} --> B[Discutir con Gerente de Operaciones y Comercialización los resultados del servicio] B --> C[Implementar mejoras en el servicio y en la producción] C --> D([FIN]) </pre> </td> </tr> </table>					Gerente de Alimentos y Bebidas	Meseros y Azafatas	<pre> graph TD A{{A}} --> B[Discutir con Gerente de Operaciones y Comercialización los resultados del servicio] B --> C[Implementar mejoras en el servicio y en la producción] C --> D([FIN]) </pre>	
Gerente de Alimentos y Bebidas	Meseros y Azafatas							
<pre> graph TD A{{A}} --> B[Discutir con Gerente de Operaciones y Comercialización los resultados del servicio] B --> C[Implementar mejoras en el servicio y en la producción] C --> D([FIN]) </pre>								
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:						

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	93/158
Operaciones y Comercialización – Alimentos y Bebidas				
FORMATOS GUÍA Y USO				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
				94/158
Reservas del Salón				
<ul style="list-style-type: none"> • Propósito: dejar constancia del salón ocupado para que en ningún caso pueda venderse “el salón dos veces”. • Responsable: Gerente de Operaciones y Comercialización y Encargada de Reservaciones. • Diseño de la Forma: Formato de Reserva del Salón o Espacio (RS). • Instructivo de Llenado: <p style="margin-left: 20px;">Campo Nº 1 – Número (Nº): se coloca el respectivo número correlativo de reserva.</p> <p style="margin-left: 20px;">Campo Nº 2 – Año: se coloca el año en curso de elaboración del formato.</p> <p style="margin-left: 20px;">Campo Nº 3 –Salón o Espacio: se coloca el nombre del salón o espacio determinado al desarrollo del evento.</p> <p style="margin-left: 20px;">Campo Nº 4 – Fecha de Reservación: se coloca el día, el mes y el año de reservación.</p> <p style="margin-left: 20px;">Campo Nº 5 – Nombre del Cliente: se coloca el nombre de la persona que realiza la reservación.</p> <p style="margin-left: 20px;">Campo Nº 6 – Domicilio: lugar de residencia del cliente.</p> <p style="margin-left: 20px;">Campo Nº 7 – Número Telefónico: se coloca el número telefónico del cliente (casa y móvil).</p> 				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	95/158
Reservas del Salón					
<p> Campo Nº 8 – Fax: se coloca el número de fax del cliente. Campo Nº 9 – Correo Electrónico: se coloca el correo electrónico del cliente. Campo Nº 10 – Tipo de Servicio: se coloca el tipo de servicio requerido por el cliente (Banquete, Temas, Conferencia, Desfiles de moda, etc.). Campo Nº 11 – Hora: se coloca la hora de realización del evento. Campo Nº 12 – Número de Personas: se coloca el número de personas que asistirá al evento. Campo Nº 13 – Observaciones: se coloca alguna disposición especial que se requiera. </p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribución: Libro de Reserva. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
				96/158
Reservas del Salón				
		N° _____ (1) Año _____ (2)		
SALÓN O ESPACIO (3)		FECHA DE RESERVACIÓN (4)		
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del cliente: _____ (5) • Domicilio: _____ (6) • N° teléfono: _____ (7) Fax: _____ (8) • Correo electrónico: _____ (9) • Tipo de servicio: _____ (10) Hora _____ (11) • Número de personas: _____ (12) • Observaciones : _____ (13) 				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
				97/158
Reservas del Salón				
Reservas del Salón				
		Nº <u>01285</u>		
		Año <u>2005</u>		
ÓN O ESPACIO Salón Guayamuri		FECHA DE RESERVACIÓN 20/ 05 /2005		
<p> Nombre del cliente: <u>Mary Beatriz Lugo Hernández</u> Domicilio: <u>Pampatar, Urbanización Paraíso</u> Nº teléfono: <u>04167993567</u> Fax: <u>(0295)2622242</u> Correo electrónico: <u>Convenciones @ viajes.com</u> Tipo de servicio: <u>Congreso</u> Hora <u>9:00am</u> Número de personas: <u>50 pax</u> Observaciones : <u>Grupo especial de COCA COLA</u> <u>30Hab. DOBLS, 10Hab TPLS y 06 SGL</u> </p>				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
				98/158
Orden de Servicio				
<ul style="list-style-type: none"> • Propósito: coordinar e informar a las Gerencias involucradas en la realización del evento los datos sobre el evento, así como la información complementaria que requiera para desempeñar su actividad dentro del evento. • Responsable: Gerente de Operaciones y Comercialización y Encargada de Reservas. • Diseño de la Forma: Formato Orden de Servicio (OB). • Instructivo de Llenado: <p style="margin-left: 40px;"> Campo Nº 1- Número (Nº): se coloca el respectivo número correlativo de la orden de servicio. Campo Nº 2- Fecha: se coloca el día, el mes y el año de distribución de la orden de servicio. Campo Nº 3- Fecha del Evento: se coloca el día, el mes y el año de realización del evento. Campo Nº 4- Hora: se coloca la hora de realización del evento. Campo Nº 5- Número de Personas: se coloca el número de personas que asistirá al evento. Campo Nº 6- Evento: se coloca el nombre del evento. </p>				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
				99/158
Orden de Servicio				
<p>Campo Nº 7- Salón o Espacio: se coloca el nombre del salón o espacio determinado al desarrollo del evento.</p> <p>Campo Nº 8- Contrato Nº: se coloca el número correlativo de contrato del respectivo evento.</p> <p>Campo Nº 9- Tipo de Menú: se coloca el tipo de menú a servir el día del evento.</p> <p>Campo Nº 10- Platos a Servir: se colocan los platos que conforman el menú a servir el día del evento.</p> <p>Campo Nº 11- Bebidas y Aperitivos: se colocan las bebidas y aperitivos a servir el día del evento.</p> <p>Campo Nº 12- Tipo de Montaje: se coloca el tipo de montaje (escuela, teatro, comedor, etc.) que se desplegará para el evento.</p> <p>Campo Nº 13- Forma de Servicio: se coloca el servicio que se ofrecerá en el evento (Buffet, Pasapalos, Temas, etc.)</p> <p>Campo Nº 14- Observaciones: se coloca alguna disposición especial que se requiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribución: <ul style="list-style-type: none"> Original: Gerencia de Alimentos y Bebidas. Copias: Chef Ejecutivo Gerencia de Operaciones y Comercialización 				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia	
		Vigencia	
		Día	Mes
		Año	Nº Pág. 100/158
Orden de Servicio Alimentos y Bebidas			
<p style="text-align: center;">Orden de Servicio Alimentos y Bebidas</p> <p> 1 _____ Fe 2 _____ H 4 _____ Nº de personas 5 _____ Ever 6 _____ Salón o Espacio 7 _____ Contrato Nº 8 _____ Dirigido a la Gerencia de Alimentos y Bebidas Información Complementaria <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Menú 9 _____ • Platos a Servir 10 _____ • Bebidas y Aperitivos 11 _____ • Tipo de Montaje 12 _____ • Forma de Servicio 13 _____ • Observaciones 14 _____ <p>Gerente de Operaciones y Comercialización</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">Recibe</p> </p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia			
		Vigencia		Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	101/158
Orden de Servicio Alimentos y Bebidas					
Orden de Servicio Alimentos y Bebidas					
	N° <u>01285</u>				
Fecha <u>04/06/2005</u>					
Puerto Rico <u>19/06/2005</u> Hora <u>9:00am</u>					
N° de personas <u>50 pax</u> Evento <u>Congreso</u>					
Salón o Espacio <u>Salón Guayamuri – Discoteca Playa</u>					
Contrato N° <u>01285</u>					
Dirigido a la Gerencia de Alimentos y Bebidas					
Información Complementaria					
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Menú <u>(3) Coffee breaks – (1) Cena Especial</u> 					
<ul style="list-style-type: none"> • Platos a Servir <u>Croissant y Daneses - Pescado y Mariscos</u> 					
<ul style="list-style-type: none"> • Bebidas y Aperitivos <u>Café, té, leche y Jugo – Bebidas Nacionales</u> 					
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Montaje <u>Escuela</u> 					
<ul style="list-style-type: none"> • Forma de Servicio <u>Coffee Break – A la Carta</u> 					
<ul style="list-style-type: none"> • Observaciones <u>Grupo Especial, realizar mise place a tiempo</u> 					
Gerente de Operaciones y Comercialización					

Recibe					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia			
		Vigencia		Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	102/158
Orden de Servicio Recepción					
Orden de Servicio Recepción					
		Nº _____ Fecha _____			
		Ento _____ Hora _____			
		Nº de personas _____ Evento _____			
		Salón o Espacio _____			
		Contrato Nº _____			
<i>Dirigido a Recepción</i>					
Información Complementaria					
<ul style="list-style-type: none"> • Nº de habitaciones _____ 					
<ul style="list-style-type: none"> • Día de llegada de los huéspedes _____ Hora _____ 					
<ul style="list-style-type: none"> • Día de salida de los huéspedes _____ Hora _____ 					
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de habitación _____ 					
<ul style="list-style-type: none"> • Nº de huéspedes _____ 					
<ul style="list-style-type: none"> • Observaciones _____ 					
Gerente de Operaciones y Comercialización					

Recibe					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia			
		Vigencia		Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	103/158
Orden de Servicio a la Gerencia de Ama de Llaves					
Orden de Servicio Ama de Llaves					
			Nº _____ Fecha _____		
	Ento _____ Hora _____				
	Nº de personas _____ Evento _____ Salón o Espacio _____ Contrato Nº _____				
Dirigido a la Gerencia de Ama de Llaves					
Información Complementaria					
<ul style="list-style-type: none"> • Nº de habitaciones _____ • Día de llegada de los huéspedes _____ Hora _____ • Día de salida de los huéspedes _____ Hora _____ • Tipo de habitación _____ • Nº de huéspedes _____ • Observaciones _____ 					
Gerente de Operaciones y Comercialización					
_____ _____					
Recibe					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
Orden de Servicio Mantenimiento				
<p style="text-align: center;">Orden de Servicio Mantenimiento</p> <p style="text-align: right;">Nº _____ Fecha _____</p> <p>_____ ento _____ Hora _____</p> <p>Nº de personas _____ Evento _____</p> <p>Salón o Espacio _____</p> <p>Contrato Nº _____</p> <p>Dirigido a la Gerencia de Mantenimiento</p> <p>Información Complementaria</p> <p>Colocación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luces _____ • Sonido _____ • Decoración _____ • Tarimas _____ • Pistas de baile _____ • Sillas _____ • Mesas _____ <p>Gerente de Operaciones y Comercialización</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">Recibe</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia			
		Vigencia		Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	105/158
Orden de Servicio Administración					
<p style="text-align: center;">Orden de Servicio Administración</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;">  <div style="text-align: right;"> Nº _____ Fecha _____ </div> </div> <p> entó _____ Hora _____ Nº de personas _____ Evento _____ Salón o Espacio _____ Contrato Nº _____ </p> <p><i>Dirigido a la Gerencia de Administración</i></p> <p>Información Complementaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forma de pago _____ • Cheque de consumo Nº _____ • Nº de habitación _____ • Observaciones _____ <p>_____</p> <p>Gerente de Operaciones y Comercialización</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">Recibe</p> <p>_____</p>					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia			
		Vigencia		Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	106/158
Orden de Servicio Compras					
Orden de Servicio Compras					
			Nº _____ Fecha _____		
	Ento _____		Hora _____		
	Nº de personas _____		Evento _____		
	Salón o Espacio _____				
	Contrato Nº _____				
	Dirigido a Compras				
	Información Complementaria				
	<ul style="list-style-type: none"> • Observaciones _____ 				
Gerente de Operaciones y Comercialización _____					
_____ Recibe					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia			
		Vigencia			Nº Pág.
		Día	Mes	Año	107/158
Solicitud del Evento					
<ul style="list-style-type: none"> • Propósito: llevar un registro de las solicitudes de los clientes tentativos o definitivos, a fin de manejar toda la información del cliente y del evento. • Responsable: Gerente de Operaciones y Comercialización y Encargada de Reservas. • Diseño de la Forma: Formato Solicitud de Eventos (SB). • Instructivo de Llenado: <ul style="list-style-type: none"> Campo Nº 1- Fecha: se coloca el día, el mes y el año de elaboración del formato. Campo Nº 2- Responsable: se coloca el nombre de la persona que registró la información. Campo Nº 3- Nombres: se colocan los nombres de la persona solicitante del servicio. Campo Nº 4- Apellidos: se colocan los apellidos de la persona solicitante del servicio. Campo Nº 5- Dirección: se coloca el domicilio de la persona solicitante. Campo Nº 6- Empresa/ Organización/ Institución: se coloca el nombre de la dependencia a la cual representa el cliente. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia			
		Vigencia		Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	108/158
Solicitud del Evento					
<p>Campo Nº 7- Número Telefónico: se coloca el número telefónico del cliente (casa y móvil).</p> <p>Campo Nº 8 – Correo Electrónico: se coloca el correo electrónico del cliente.</p> <p>Campo Nº 9 – Número de Fax: se coloca el número de fax del cliente.</p> <p>Campo Nº 10 – Fecha del Evento: se coloca el día, el mes y el año de realización del evento.</p> <p>Campo Nº 11- Hora del Evento: se coloca la hora en la cual se dará inicio al evento.</p> <p>Campo Nº 12- Tipo de evento: se coloca el tipo de evento a desarrollar.</p> <p>Campo Nº 13- Número de Invitados: se coloca el número de participantes que asistirá al evento.</p> <p>Campo Nº 14- Tipo de Montaje: se coloca el tipo de montaje (escuela, teatro, comedor, etc.) que desplegará para el evento.</p> <p>Campo Nº 15- Salón o Espacio: se coloca el nombre del salón o espacio determinado al desarrollo del evento.</p> <p>Campo Nº 16- Habitaciones: Se coloca el número y tipo de habitaciones requeridas por el cliente.</p> <p>Campo Nº 17- Alimentos: se coloca el tipo y la cantidad de platos escogidos por el cliente.</p>					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
				109/158
Solicitud de Eventos				
<div style="text-align: right; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">SOLICITUD DE EVENTOS</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 30%;"> </div> <div style="width: 65%;"> <p>Nº _____</p> <p>Fecha _____ (1)</p> <p>Responsable _____ (2)</p> <p>Información Personal del Solicitante</p> <p>Nombres _____ (3)</p> <p>Apellidos _____ (4)</p> <p>Dirección _____ (5)</p> <p>Empresa/ Organización/ Institución _____ (6)</p> <p>Número Telefónico _____ (7)</p> <p>Correo Electrónico _____ (8)</p> <p>Número de Fax _____ (9)</p> <p>Información Sobre el Evento</p> <p>Fecha del Evento _____ (10)</p> <p>Hora del Evento _____</p> <p>Tipo de Evento _____ (11)</p> <p>Número de Invitados _____ (12) _____ (13)</p> <p>Tipo de Montaje _____ (14)</p> <p>Salón o Espacio _____ (15)</p> </div> </div>				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	110/158
		Año		
Solicitud de Eventos				
<p style="text-align: center;">Servicios Requeridos</p> <p>Habitaciones <u>16</u> _____</p> <p>Alimentos <u>17</u> _____</p> <p>Bebidas <u>18</u> _____</p> <p>Equipos Audiovisuales <u>19</u> _____</p> <p>Otros <u>20</u> _____</p> <p style="text-align: center;">Comentarios Adicionales</p> <p style="text-align: center;"><u>21</u> _____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Gerencia de Operaciones y Comercialización</p> <p style="text-align: center;">_____</p>				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes				
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia				
		Vigencia		Nº Pág.		
		Día	Mes	111/158		
Solicitud de Eventos						
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; vertical-align: top;"> </td> <td style="width: 70%; vertical-align: top;"> <p style="text-align: right;">SOLICITUD DE EVENTOS</p> <p>Nº <u>01285</u></p> <p>Fecha <u>20/05/2005</u></p> <p>Responsable <u>Lissett de Peña</u></p> <p>Información Personal del Solicitante</p> <p>Nombres <u>Mary Beatriz</u></p> <p>Apellidos <u>Lugo Hernández</u></p> <p>Dirección <u>Pampatar, Urbanización Paraíso</u></p> <p>Empresa/ Organización/ Institución <u>Coca cola</u></p> <p>Número Telefónico <u>04147993567</u></p> <p>Correo Electrónico <u>Convenciones @ Viajes.com</u></p> <p>Número de Fax <u>(0295)2622242</u></p> <p style="text-align: center;">Información Sobre el Evento</p> <p>Fecha del Evento <u>19/06/2005</u></p> <p>Hora del Evento <u>9:00am</u></p> <p>Tipo de Evento <u>Congreso</u></p> <p>Número de Invitados <u>50pax</u></p> <p>Tipo de Montaje <u>Escuela</u></p> <p>Salón o Espacio <u>Salón Guayamuri-Discoteca Playa</u></p> </td> </tr> </table>						<p style="text-align: right;">SOLICITUD DE EVENTOS</p> <p>Nº <u>01285</u></p> <p>Fecha <u>20/05/2005</u></p> <p>Responsable <u>Lissett de Peña</u></p> <p>Información Personal del Solicitante</p> <p>Nombres <u>Mary Beatriz</u></p> <p>Apellidos <u>Lugo Hernández</u></p> <p>Dirección <u>Pampatar, Urbanización Paraíso</u></p> <p>Empresa/ Organización/ Institución <u>Coca cola</u></p> <p>Número Telefónico <u>04147993567</u></p> <p>Correo Electrónico <u>Convenciones @ Viajes.com</u></p> <p>Número de Fax <u>(0295)2622242</u></p> <p style="text-align: center;">Información Sobre el Evento</p> <p>Fecha del Evento <u>19/06/2005</u></p> <p>Hora del Evento <u>9:00am</u></p> <p>Tipo de Evento <u>Congreso</u></p> <p>Número de Invitados <u>50pax</u></p> <p>Tipo de Montaje <u>Escuela</u></p> <p>Salón o Espacio <u>Salón Guayamuri-Discoteca Playa</u></p>
	<p style="text-align: right;">SOLICITUD DE EVENTOS</p> <p>Nº <u>01285</u></p> <p>Fecha <u>20/05/2005</u></p> <p>Responsable <u>Lissett de Peña</u></p> <p>Información Personal del Solicitante</p> <p>Nombres <u>Mary Beatriz</u></p> <p>Apellidos <u>Lugo Hernández</u></p> <p>Dirección <u>Pampatar, Urbanización Paraíso</u></p> <p>Empresa/ Organización/ Institución <u>Coca cola</u></p> <p>Número Telefónico <u>04147993567</u></p> <p>Correo Electrónico <u>Convenciones @ Viajes.com</u></p> <p>Número de Fax <u>(0295)2622242</u></p> <p style="text-align: center;">Información Sobre el Evento</p> <p>Fecha del Evento <u>19/06/2005</u></p> <p>Hora del Evento <u>9:00am</u></p> <p>Tipo de Evento <u>Congreso</u></p> <p>Número de Invitados <u>50pax</u></p> <p>Tipo de Montaje <u>Escuela</u></p> <p>Salón o Espacio <u>Salón Guayamuri-Discoteca Playa</u></p>					
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:				

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	112/158
			Año	
Solicitud de Eventos				
<p style="text-align: center;"><i>Servicios Requeridos</i></p> <p>Habitaciones <u>30Hab. DOBLS, 10Hab TPLS y 06 SGL</u></p> <p>Alimentos <u>(3)Coffee Break - (1) Cena Especial</u></p> <p>Bebidas <u>Café, té, leche y jugo -Bebidas Nacionales</u></p> <p>Equipos Audiovisuales <u>Pantalla, equipo de computadora</u></p> <p>Otros <u>Papel, lápices, marcadores</u></p> <p style="text-align: center;"><i>Comentarios Adicionales</i></p> <p><u>El grupo llega el 19/06/2005 y Sale 23/06/2005, requiere decoración</u></p> <p style="text-align: center;"><i>Gerencia de Operaciones y Comercialización</i></p> <p style="text-align: center;">_____</p>				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	113/158
Carta de Cotización				
<ul style="list-style-type: none"> • Propósito: facilitar la gestión de ofrecimiento de servicios para la realización de eventos, relacionando alimentos, bebidas y servicios complementarios. A demás de estipular la forma de pago. • Responsable: Gerente de Operaciones y Comercialización, Gerente de Alimentos y Bebidas y Encargada de Reservas. • Diseño de la Forma: Formato Carta de Cotización (COB). • Instructivo de Llenado: <p style="margin-left: 40px;">Campo Nº 1- Fecha de Celebración: se coloca el día, el mes y el año de realización del evento.</p> <p style="margin-left: 40px;">Campo Nº 2- Número de Personas: se coloca el número de personas que asistirá al evento.</p> <p style="margin-left: 40px;">Campo Nº 3 – Hora: se coloca la hora de realización del evento.</p> <p style="margin-left: 40px;">Campo Nº 4- Salón o Espacio: se coloca el nombre del salón o espacio determinado al desarrollo del evento.</p> <p style="margin-left: 40px;">Campo Nº 5- Tipo de evento o Banquete: se coloca el tipo de evento a desarrollar.</p> <p style="margin-left: 40px;">Campo Nº 6- Solicitado por: se coloca el nombre completo del cliente.</p> 				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	114/158
Carta de Cotización				
<p>Campo Nº 7- Fecha: se coloca el día, el mes y el año de solicitud de la reservación para el evento.</p> <p>Campo Nº 8- Dirección: se coloca el domicilio del cliente.</p> <p>Campo Nº 9- Teléfono: se coloca el número telefónico del cliente (casa y móvil).</p> <p>Campo Nº 10- Fax: se coloca el número de fax del cliente.</p> <p>Campo Nº 11- Correo Electrónico: se coloca el correo electrónico del cliente.</p> <p>Campo Nº 12- Alimentos: se coloca el nombre del menú o platos escogidos por el cliente.</p> <p>Campo Nº 13- Cantidad: se coloca la cantidad de platos o menú acordados.</p> <p>Campo Nº 14- Nº Pax: se coloca el número de comensales.</p> <p>Campo Nº 15- Precio unitario: se coloca el precio por plato o menú seleccionado.</p> <p>Campo Nº 16- Precio Total: se coloca el resultado de multiplicar el campo Nº 13 (Cantidad), Nº 14 (Nº Pax) y Nº 15 (Precio Unitario).</p> <p>Campo Nº 17- Sub-total: se coloca la suma de la columna total.</p>				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	115/158
Carta de Cotización				
<p>Campo Nº 18- <i>Bebidas</i>: se coloca el tipo de bebida acordado.</p> <p>Campo Nº 19- <i>Cantidad</i>: se coloca la cantidad de botellas o tragos acordados con el cliente.</p> <p>Campo Nº 20- <i>Nº Pax</i>: se coloca el número de comensales.</p> <p>Campo Nº 21- <i>Precio unitario</i>: se coloca el precio por trago o botella.</p> <p>Campo Nº 22- <i>Precio Total</i>: se coloca el resultado de multiplicar el campo Nº 19 (Cantidad), Nº 20 (Nº Pax) y Nº 21 (Precio Unitario).</p> <p>Campo Nº 23- <i>Sub-total</i>: se coloca la suma de la columna total.</p> <p>Campo Nº 24- <i>Total A y B</i>: se coloca el resultado de sumar el sub-total de Alimentos y el sub-total de Bebidas.</p> <p>Campo Nº 25- <i>10% del Servicio</i>: se coloca el resultado de multiplicar el campo Nº 24(Total Alimentos y Bebidas) por 10%.</p> <p>Campo Nº 26- <i>Valor Total</i>: se coloca el resultado de sumar el campo Nº 24(Total Alimentos y Bebidas) y el Nº 25 (10% del Servicio).</p> <p>Campo Nº 27- <i>Tipo</i>: se coloca el tipo de habitación requerida por el cliente.</p> <p>Campo Nº 28- <i>Cantidad</i>: se coloca el número de Habitaciones requeridas.</p> <p>Campo Nº 29- <i>Precio Unitario</i>: se coloca el precio por habitación dependiendo el tipo.</p> <p>Campo Nº 30- <i>Nº Pax</i>: se coloca el número de huéspedes.</p>				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
		116/158		
Carta de Cotización				
<p>Campo Nº 31- Noches: se coloca el número de noches que se hospedarán los clientes.</p> <p>Campo Nº 32- Total: se coloca el resultado de multiplicar el campo Nº 29(Precio Unitario), Nº 30 (Nº Pax) y el campo Nº 29 (Noches).</p> <p>Campo Nº 33-1% de Impuesto Turístico: se coloca el resultado de multiplicar el campo Nº 32 (Total) por el 1 %.</p> <p>Campo Nº 34-Sub-Total: se coloca el resultado de sumar el campo Nº 32(Total) y el Nº 33 (1% de Impuesto Turístico).</p> <p>Campo Nº 35- Nombre: se coloca el nombre del Salón o Espacio destinado a realizar el Evento.</p> <p>Campo Nº 36- Precio: se coloca el precio de alquiler del Salón o Espacio.</p> <p>Campo Nº 37- Días: se coloca el número de días que se requiere el Salón o Espacio.</p> <p>Campo Nº 38- Total: se coloca el resultado de multiplicar el campo Nº 36 (Precio) con el campo Nº 37 (Días).</p> <p>Campo Nº 39- Sub-Total: se coloca la suma de la columna total.</p> <p>Campo Nº 40- Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón: se coloca el resultado de sumar el total de los mencionados servicios.</p>				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
		117/158		
Carta de Cotización				
<p> Campo Nº 41- Cantidad: se coloca la cantidad de servicios complementarios que pueda requerir el cliente. Campo Nº 42- Valor: se coloca precio total de cada servicio. Campo Nº 43- Total Complementarios: se coloca el resultado de sumar toda la columna del campo Nº 42(valor). Campo Nº 44- Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón + Total Complementarios: se coloca el resultado de sumar el campo Nº 35 (Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón) y el campo Nº 43 (Total Complementarios). Campo Nº 45- Abono: se coloca la cantidad que debe abonar el cliente para reservar el Salón o Espacio, que equivale al 75% del monto a pagar. Campo Nº 46-Saldo: se coloca el monto que resta por cancelar del evento, que equivale al 25% del monto restante. </p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribución: <ul style="list-style-type: none"> Original: Cliente Copia: Archivos de Operaciones y Comercialización 				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia
		Vigencia
		Nº Pág.
		Día Mes Año
		118/158
Carta de Cotización		
		COTIZACIÓN
		Nº _____
Cotización de Banquetes		
Dirección _____ N° Personas _____ Hora _____		
Salón O Espacio _____		
Tipo de Evento o Banquete _____		
Solicitado por _____ Fecha _____		
Dirección _____ Teléfono _____		
Fax _____ Correo Electrónico _____		
Descripción de los Servicios Ofrecidos		
Alimentos		
Alimentos	Cantidad	Nº Pax
_____	_____	_____
_____	_____	_____
sub-Total		_____
Bebidas		
Bebidas	Cantidad	Nº Pax
_____	_____	_____
_____	_____	_____
sub-Total		_____
Total A y B		_____

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
Carta de Cotización				

Total A y B	24
10% Servicio	25
Valor Total	26

Habitaciones

Tipo	Cantidad	Precio Unitario	Nº Pax	Noches	Total
27	28	29	30	31	32
1% Impuesto Turístico					33
Sub-Total					34

Salón o Espacio

Nombre	Precio	Días	Total
35	36	37	38
Sub-Total			39

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
		FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia Vigencia Día Mes Año

Carta de Cotización		
Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón		40
Complementarios		
Complementarios	Cantidad	Valor
Mesoneros	41	42
Mesas		
Sillas		
Cristalería		
Cubertería		
Mantelería		
Animación		
Equipos Audiovisuales		
Decoración		
Otros		
Total Complementarios		43
Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón + Total Complementarios		44
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia	
		Vigencia	Nº Pág.

	Día	Mes	Año	121/158
Carta de Cotización				
<p>Condiciones de Pago</p> <p>Abono _____ (45) _____</p> <p>Saldo _____ (46) _____</p> <p>Políticas de Reservación y Cancelación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la confirmación del evento debe cancelar el 75% del monto total veinte (20) días antes, y el 25% restante siete (7) días antes del evento. • Estos precios se mantendrán vigentes durante un mes a partir de la presente fecha. • Precios sujeto a modificaciones sin previo aviso. <p>Gratuidades:</p> <p>Acepta Cotización _____</p> <p style="text-align: center;">Cliente</p> <p style="text-align: center;">Atentamente y esperando su pronta respuesta</p> <p style="text-align: center;">_____ Gerente de Operaciones y Comercialización</p>				
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:	
	Manual de Procedimientos		Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO			Referencia	
			Vigencia	Nº Pág.

	Día	Mes	Año	122/158
Carta de Cotización				
	COTIZACIÓN			
	Nº <u>01285</u>			
Cotización de Banquetes				
Fecha de Celebración <u>19/06/2005</u> N° Personas <u>50</u> Hora <u>9:00am</u>				
Salón O Espacio <u>Salón Guayamuri – Discoteca Playa</u>				
Tipo de Evento o Banquete <u>Congreso</u>				
Solicitado por <u>Mary Lugo de Pérez</u> Fecha <u>20/05/2005</u>				
Dirección <u>Pampatar, Urbanización Paraíso</u> Teléfono <u>04147993567</u>				
Fax <u>(0295) 2622242</u> Correo Electrónico <u>Convenciones @ Viajes.com</u>				
Descripción de los Servicios Ofrecidos				
Alimentos				
Alimentos	Cantidad	Nº Pax	Precio Unitario	Precio Total
Coffee Break	3	50	3500Bs.	525000 Bs.
Cena Especial	1	50	1500Bs.	750000 Bs.
			sub-Total	1275000Bs.
Bebidas				
Bebidas	Cantidad (Botella / trago)	Nº Pax	Precio Unitario	Precio Total
*Incluidas				
			sub-Total	*Incluidas
			Total A y B	1275000Bs.
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

	Manual de Procedimientos			Proceso de Eventos y Banquetes	
	FORMATOS GUÍA Y USO			Referencia	
			Vigencia		Nº Pág.
			Día	Mes	Año
					123/158

Carta de Cotización											
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Total A y B</td> <td style="text-align: right;">1275000 Bs.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10% Servicio</td> <td style="text-align: right;">127500 Bs.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Valor Total</td> <td style="text-align: right;">1402500 Bs.</td> </tr> </table>						Total A y B	1275000 Bs.	10% Servicio	127500 Bs.	Valor Total	1402500 Bs.
Total A y B	1275000 Bs.										
10% Servicio	127500 Bs.										
Valor Total	1402500 Bs.										
Habitaciones											
Tipo	Cantidad	Precio Unitario	Nº Pax	Noches	Total						
DBLS	30	62000 Bs	15	4	3720000Bs						
TPLS	10	58000 Bs.	30	4	6960000Bs.						
SGLS	05	85000 Bs.	5	4	1700000Bs.						
Total					12380000Bs.						
1% Impuesto Turístico					123800 Bs.						
Sub-Total					12503800Bs.						
Salón o Espacio											
Nombre	Precio	Días		Total							
Salón Guayamuri	180000 Bs	3		540000 Bs.							
Sub-Total				540000 Bs.							
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:							

 <p style="text-align: center;">Pueblo Caribe Hotel & Beach Club <i>Un Nuevo Caribe..!</i></p>	<p style="font-size: 1.2em;">Manual de Procedimientos</p>	<p style="font-size: 1.2em;">Proceso de Eventos y Banquetes</p>	
<p style="font-size: 1.2em;">FORMATOS GUÍA Y USO</p>		Referencia	Nº Pág.
		Vigencia	

	Día	Mes	Año	124/158
Carta de Cotización				
Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón		14446800Bs.		
Complementarios				
Complementarios	Cantidad	Valor		
Mesoneros	3	60000Bs.		
Mesas				
Sillas				
Cristalería				
Cubertería				
Mantelería				
Animación				
Equipos Audiovisuales	3	250000 Bs.		
Decoración	5	100000 Bs.		
Otros				
		410000 Bs.		
		Total Complementarios		
		Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón + Total Complementarios		
		14856800 Bs.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
		FORMATOS	Referencia

GUÍA Y USO	Vigencia			Nº Pág.
	Día	Mes	Año	125/158
Carta de Cotización				
<p>Condiciones de Pago Abono <u>11142600 Bs. (75%)</u> Saldo <u>3714200 Bs. (25%)</u></p> <p>Políticas de Reservación y Cancelación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la confirmación del evento debe cancelar el 75% del monto total veinte (20) días antes, y el 25% restante siete (7) días antes del evento. • Estos precios se mantendrán vigentes durante un mes a partir de la presente fecha. • Precios sujeto a modificaciones sin previo aviso. <p>Gratuidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cóctel de Bienvenida. <p>Acepta Cotización _____</p> <p style="text-align: center;">Cliente</p> <p style="text-align: center;">Atentamente y esperando su pronta respuesta</p> <p style="text-align: center;">_____ Gerente de Operaciones y Comercialización</p>				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		

 <p>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club <i>Un Nuevo Caribe..!</i></p>	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia	Nº Pág.	
		Vigencia		

	Día	Mes	Año	126/158
Contrato de Banquetes				
<ul style="list-style-type: none"> • Propósito: formalizar la prestación del servicio para la realización de un evento. • Responsable: Gerente de Operaciones y Comercialización, Gerente de Alimentos y Bebidas y Director General. • Diseño de la Forma: Formato Contrato de Banquetes (CB) • Instructivo de Llenado: <p style="text-align: center;">Campo N° 1- <i>Cotización Número:</i> se coloca el número de cotización correspondiente al respectivo contrato.</p> <p style="text-align: center;">Campo N° 2- <i>Evento N°:</i> se coloca el número correlativo al evento a desarrollar.</p> <p style="text-align: center;">Campo N° 3- <i>Fecha del Evento:</i> se coloca el día, el mes y el año de realización del evento.</p> <p style="text-align: center;">Campo N° 4- <i>Fecha del Contrato:</i> se coloca el día, el mes y el año de elaboración del contrato.</p> <p style="text-align: center;">Campo N° 5- <i>Nombre:</i> se coloca el nombre del evento.</p> <p style="text-align: center;">Campo N° 6- <i>Número de Personas:</i> se coloca el número de personas que asistirá al evento.</p> <p style="text-align: center;">Campo N° 7- <i>Salón o Espacio:</i> se coloca el nombre del salón o espacio determinado al desarrollo del evento.</p> 				
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
		Referencia		N° Pág.
		Vigencia		
		FORMATOS GUÍA Y USO	Día	Mes

Contrato de Banquetes		
<p>Campo N° 8 – Hora: se coloca la hora de realización del evento.</p> <p>Campo N° 9 - Responsable Cuenta: se coloca el nombre del cliente.</p> <p>Campo N° 10- Dirección: se coloca el domicilio del cliente.</p> <p>Campo N° 11- Teléfono / Fax: se coloca el número telefónico (casa y móvil) y el número de fax del cliente.</p> <p>Campo N° 12– Correo Electrónico: se coloca el correo electrónico del cliente.</p> <p>Campo N° 13– Asistencia Mínima Garantizada: se coloca el número mínimo de personas (Parados o Sentados), por el cual se hará responsable el cliente de cancelar en caso de que no asistan todos los participantes acordados al evento.</p> <p>Campo N° 14– Alimentos: se coloca el nombre del menú o platos escogidos por el cliente.</p> <p>Campo N° 15- Cantidad: se coloca la cantidad de platos o menú acordados.</p> <p>Campo N° 16- N° Pax: se coloca el número de comensales.</p> <p>Campo N° 17- Precio unitario: se coloca el precio por plato o menú seleccionado.</p> <p>Campo N° 18- Precio Total: se coloca el resultado de multiplicar el campo N° 15 (Cantidad), N° 16 (N° Pax) y N° 17 (Precio Unitario).</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
		FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia Vigencia Día Mes Año 128/158
Contrato de Banquetes				

<p>Campo N° 19- Sub-total: se coloca la suma de la columna total.</p> <p>Campo N° 20- Bebidas: se coloca el tipo de bebida acordado.</p> <p>Campo N° 21- Cantidad: se coloca la cantidad de botellas o tragos acordados con el cliente.</p> <p>Campo N° 22- N° Pax: se coloca el número de comensales.</p> <p>Campo N° 23- Precio unitario: se coloca el precio por trago o botella.</p> <p>Campo N° 24- Precio Total: se coloca el resultado de multiplicar el campo N° 21(Cantidad), N° 22 (N° Pax) y N° 23 (Precio Unitario).</p> <p>Campo N° 25- Sub-total: se coloca la suma de la columna total.</p> <p>Campo N° 26- Total A y B: se coloca el resultado de sumar el sub-total de Alimentos y el sub-total de Bebidas.</p> <p>Campo N° 27- 10% del Servicio: se coloca el resultado de multiplicar el campo N° 26(Total Alimentos y Bebidas) por 10%.</p> <p>Campo N° 28- Valor Total: se coloca el resultado de sumar el campo N° 26(Total Alimentos y Bebidas) y el N° 27 (10% del Servicio).</p> <p>Campo N° 29- Tipo: se coloca el tipo de habitación requerida por el cliente.</p>						
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:		
		Manual de Procedimientos		Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO				Referencia		
				Vigencia		N° Pág.
				Día	Mes	Año
Contrato de Banquetes						

Campo N° 30- Cantidad: se coloca el número de Habitaciones requeridas.

Campo N° 31- Precio Unitario: **se coloca el precio por habitación dependiendo el tipo.**

Campo N° 32- N° Pax: se coloca el número de personas a hospedarse.

Campo N° 33- Noches: se coloca el número de noches que se hospedarán los clientes.

Campo N° 34- Total: se coloca el resultado de multiplicar el campo N° 31 (Precio Unitario), N° 32 (N° Pax) y el campo N° 33 (Noches).

Campo N° 35-1% de Impuesto Turístico: se coloca el resultado de multiplicar el campo N° 34 (Total) por el 1 %.

Campo N° 36-Sub-Total: se coloca el resultado de sumar el campo N° 34 (Total) y el N° 35 (1% de Impuesto Turístico).

Campo N° 37- Nombre: se coloca el nombre del Salón o Espacio destinado a realizar el Evento.

Campo N° 38- Precio: se coloca el precio de alquiler del Salón o Espacio.

Campo N° 39- Días: se coloca el número de días que se requiere el Salón o Espacio.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes														
		<table border="1"> <tr> <td colspan="3">Referencia</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Vigencia</td> <td>N° Pág.</td> </tr> <tr> <td>Día</td> <td>Mes</td> <td>Año</td> <td rowspan="2">130/158</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Referencia				Vigencia			N° Pág.	Día	Mes	Año	130/158	
Referencia																
Vigencia			N° Pág.													
Día	Mes	Año	130/158													
FORMATOS GUÍA Y USO																
Contrato de Banquetes																

Campo N° 40- Total: se coloca el resultado de multiplicar el campo N° 38 (Precio) con el campo N° 39 (Días).

Campo N° 41- Sub-Total: se coloca la suma de la columna total.

Campo N° 42- Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón: se coloca el resultado de sumar el total de los mencionados servicios.

Campo N° 43- Cantidad: se coloca la cantidad de servicios complementarios que pueda requerir el cliente.

Campo N° 44- Valor: se coloca precio total de cada servicio.

Campo N° 45- Total Complementarios: se coloca el resultado de sumar toda la columna del campo N° 44(valor).

Campo N° 46- Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón + Total Complementarios: se coloca el resultado de sumar el campo N° 42 (Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón) y el campo N° 45 (Total Complementarios).

Campo N° 47- Abono: se coloca la cantidad que debe abonar el cliente para reservar el Salón o Espacio, que equivale al 75% del monto a pagar.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
		FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia Vigencia Día Mes Año
Contrato de Banquetes				

Campo N° 48-Saldo: se coloca el monto que resta por cancelar del evento, que equivale al 25% del monto restante.

- **Distribución:**

Original: Cliente

Copia: Archivos de Operaciones y Comercialización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
		FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia	
				Vigencia	N° Pág.
		Día	Mes	Año	132/158
Contrato de Banquetes					

		CONTRATO			
		Nº _____			
Contrato de Banquetes					
Cotización Nº	1	Evento Nº	2		
Fecha del Evento	3	Fecha del Contrato	4		
Nombre	5	Nº de Personas	6		
Salón o Espacio	7	Hora	8		
Responsable Cuenta	9				
Dirección	10	Teléfono /Fax	11		
Correo Electrónico	12				
Asistencia Mínima Garantizada	13				
Parados ()		Sentados ()			
Descripción de los Servicios Ofrecidos					
Alimentos					
Tipo	Cantidad	Nº Pax	Precio Unitario	Precio Total	
14	15	16	17	18	
			sub-Total		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
		Manual de Procedimientos		Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO			Referencia		
			Vigencia		Nº Pág.
			Día	Mes	Año
Contrato de Banquetes					

Bebidas

Tipo	Cantidad (Botella/ Trago)	Nº Pax	Precio Unitario	Precio Total
19	20	21	22	23
sub-Total				24
Total A y B				25

Total A y B	25
10% Servicio	26
Valor Total	27

Habitaciones

Tipo	Cantidad	Precio Unitario	Nº Pax	Noches	Total
28	29	30	31	32	33
Total					34
1% Impuesto Turístico					35
Sub-Total					36

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
		FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia	
		Vigencia	Nº Pág.		
		Día	Mes	Año	134/158

Contrato de Banquetes								
Salón o Espacio								
Nombre		Precio		Días		Total		
37		38		39		40		
Sub-Total						41		
Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón						42		
Complementarios								
Complementarios		Cantidad		Valor				
Mesoneros		43		44				
Equipos Audiovisuales								
Decoración								
Otros								
Total Complementarios				45				
Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón + Total Complementarios				46				
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:			
 <p>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club <i>Un Nuevo Caribe...!</i></p>		Manual de Procedimientos			Proceso de Eventos y Banquetes			
FORMATOS GUÍA Y USO					Referencia			
					Vigencia		Nº Pág.	
					Día	Mes	Año	135/158

Contrato de Banquetes		
Condiciones de Pago		
Abono _____		Fecha _____
Saldo _____	47	Fecha _____
Gratuidades.	48	
Cláusulas del contrato:		
<ul style="list-style-type: none"> • El cliente se obliga a cancelar el 75% de anticipo del monto total del evento una vez firmado el contrato, y el 25% restante siete (7) días antes del evento. Además el cliente dejará en garantía un voucher de tarjeta de crédito para cualquier consumo extra que se genere durante el evento. • De existir alguna modificación de los servicios cotizados, el cliente debe notificarlo antes de los cinco (5) días estipulado para la organización del evento. • El cliente se compromete a participar a Pueblo Caribe Hotel & Beach Club la cancelación del evento con un mínimo de cinco (5) días de antelación, en este sentido, el hotel se compromete a rembolsar el 25% de lo abonado, de ser después de los cinco (5) días la participación, el hotel retendrá el 75% del total del evento, con la finalidad de cubrir los gastos del mismo. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
		FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
		136/158		

Contrato de Banquetes

- El cliente debe velar por el buen comportamiento de sus invitados, en caso de incorrecta conducta serán obligados por el personal encargado a desalojar las instalaciones del establecimiento.
- Si el número de asistentes al evento fuese menor al acordado y estipulado previamente en el contrato, Pueblo Caribe Hotel & Beach Club cobrará por el número garantizado por el contratante.
- El cliente se responsabiliza por cualquier daño causado por sus invitados a las instalaciones o a los activos de la empresa.
- El hotel no admite la introducción de elementos externos (alimentos, bebidas y otros equipos) sin previa autorización de la Gerencia de Operaciones y Comercialización.
- Ambas partes declaran conocer cada una de las cláusulas de este contrato y se somete a ser cumplimiento.

Acepta _____
Cliente

Gerente de Operaciones y Comercialización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		
		Día	Mes	Año
		137/158		
		Nº Pág.		

Contrato de Banquetes						
		CONTRATO N° _____				
Contrato de Banquetes						
Cotización N° <u>01285</u>		Evento N° <u>285</u>				
Fecha del Evento <u>19/06/2005</u>		Fecha del Contrato <u>06/06/2005</u>				
Nombre <u>Congreso</u>		N° de Personas <u>50</u>				
Salón o Espacio <u>Salón Guayamuri – Discoteca Playa</u> Hora <u>9:00am</u>						
Responsable Cuenta <u>Mary Lugo de Pérez</u>						
Dirección <u>Pampatar, Urbanización Paraíso</u> Teléfono /Fax <u>04147993567</u>						
Correo Electrónico <u>Convenciones @ Viajes.com</u>						
Asistencia Mínima Garantizada <u>45</u>						
Parados (0) Sentados (45)						
Descripción de los Servicios Ofrecidos						
Alimentos						
Tipo	Cantidad	N° Pax	Precio Unitario	Precio Total		
Coffee Break	3	50	3500Bs.	525000 Bs.		
Cena Especial	1	50	1500Bs.	750000 Bs.		
			sub-Total	1275000Bs.		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:		
		Manual de Procedimientos		Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO			Referencia			
			Vigencia		N° Pág.	
			Día	Mes	Año	138/158
Contrato de Banquetes						

Bebidas

Tipo	Cantidad (Botella/ Trago)	Nº Pax	Precio Unitario	Precio Total
*Incluidas				
			sub-Total	*Incluidas
			Total A y B	1275000Bs.

Total A y B	1275000 Bs.
10% Servicio	127500 Bs.
Valor Total	1402500 Bs.

Habitaciones

Tipo	Cantidad	Precio Unitario	Nº Pax	Noches	Total
DBLS	30	62000 Bs	15	4	3720000Bs
TPLS	10	58000 Bs.	30	4	6960000Bs.
SGLS	05	85000 Bs.	5	4	1700000Bs.
Total					12380000Bs.
1% Impuesto Turístico					123800 Bs.
Sub-Total					12503800Bs.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
		FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia	
		Vigencia		Nº Pág.	
		Día	Mes	Año	139/158

Contrato de Banquetes					
Salón o Espacio					
Nombre	Precio	Días	Total		
Salón Guayamuri	180000 Bs.	3	540000 Bs.		
		Sub-Total	540000 Bs.		
Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón		14446800Bs.			
Complementarios					
Complementarios	Cantidad	Valor			
Mesoneros	3	60000Bs.			
Equipos Audiovisuales	3	250000 Bs.			
Decoración	5	100000 Bs.			
Otros					
	Total Complementarios	410000 Bs.			
	Total Alimentos, Bebidas, Habitaciones y Salón + Total Complementarios	14856800 Bs.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:			
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia			
		Vigencia			
		Día	Mes	Año	Nº Pág.
					140/158

Contrato de Banquetes							
Condiciones de Pago							
Abono		11142600 Bs. (75%)		Fecha		06/06/2005	
Saldo		3714200 Bs. (25%)		Fecha		17/06/2005	
Gratuidades:							
<ul style="list-style-type: none"> • Cóctel de Bienvenida. 							
Cláusulas del contrato:							
<ul style="list-style-type: none"> • El cliente se obliga a cancelar el 75% de anticipo del monto total del evento una vez firmado el contrato, y el 25% restante siete (7) días antes del evento. Además el cliente dejará en garantía un voucher de tarjeta de crédito para cualquier consumo extra que se genere durante el evento. • De existir alguna modificación de los servicios cotizados, el cliente debe notificarlo antes de los cinco (5) días estipulado para la organización del evento. • El cliente se compromete a participar a Pueblo Caribe Hotel & Beach Club la cancelación del evento con un mínimo de cinco (5) días de antelación, en este sentido, el hotel se compromete a rembolsar el 25% de lo abonado, de ser después de los cinco (5) días la participación, el hotel retendrá el 75% del total del evento, con la finalidad de cubrir los gastos del mismo. 							
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos			Proceso de Eventos y Banquetes					
	FORMATOS GUÍA Y USO						Referencia		
							Vigencia		Nº Pág.
							Día	Mes	Año

Contrato de Banquetes

- El cliente debe velar por el buen comportamiento de sus invitados, en caso de incorrecta conducta serán obligados por el personal encargado a desalojar las instalaciones del establecimiento.
- Si el número de asistentes al evento fuese menor al acordado y estipulado previamente en el contrato, Pueblo Caribe Hotel & Beach Club cobrará por el número garantizado por el contratante.
- El cliente se responsabiliza por cualquier daño causado por sus invitados a las instalaciones o a los activos de la empresa.
- El hotel no admite la introducción de elementos externos (alimentos, bebidas y otros equipos) sin previa autorización de la Gerencia de Operaciones y Comercialización.
- Ambas partes declaran conocer cada una de las cláusulas de este contrato y se somete a ser cumplimiento.

Acepta _____
Cliente

Gerente de Operaciones y Comercialización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia	
		Vigencia	Nº Pág.
		Día Mes Año	142/158
Carta de Evaluación			

- **Propósito:** retroalimentar a las Gerencias involucradas en el Proceso de Eventos y Banquetes y atacar los posibles puntos débiles que estas puedan tener al prestar el servicio.
- **Responsable:** Gerente de Alimentos y Bebidas y Gerente de Operaciones y Comercialización.
- **Diseño de la Forma:** Formato Carta de Evaluación (CE).
- **Instructivo de Llenado:**

Campo N° 1- Fecha: se coloca el día, mes y año de elaboración del formato.

Campo N° 2- Lugar: se coloca la dirección del establecimiento.

Campo N° 3- Nombres: se coloca el nombre del cliente a quien va dirigida la carta.

Campo N° 4- Empresa / Organización / Instituto: se coloca el nombre de la dependencia a la cual representa el cliente.

Campo N° 5- Responsable del evento: se coloca el nombre del encargado de la planificación y organización del evento.

Campo N° 5- Nombre del evento: se coloca el nombre con que se identifica el evento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
Carta de Evaluación				

Campo N° 6- Calificaciones: el mencionado campo esta dirigido al cliente para que este realice sus apreciaciones sobre el servicio.

Campo N° 7- Observaciones: el mencionado campo esta dirigido al cliente para que este plantee cualquier comentario sobre el servicio o instalaciones del hotel.

- **Distribución:**

Original: Cliente

Copia: Archivos de Alimentos y Bebidas.

Archivos de Operaciones y Comercialización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		N° Pág.
		Día	Mes	Año
Carta de Evaluación				

		CARTA DE EVALUACIÓN	
Fecha _____		(1)	
Lugar _____		(2)	
Nombres _____		(3)	
Empresa / Organización / Instituto _____		(4)	
Responsable del evento _____		(5)	
Nombre del evento _____		(6)	
<p>Estimado señor(a):</p> <p>La presente es para ante todo, brindarle nuestro más sincero agradecimiento por haber elegido nuestro hotel para la realización del (Nombre del evento) que se celebros <u>fecha</u> para <u>Nº</u> personas, nos será de mucha ayuda la evaluación del servicio que les brindamos, y así servirles cada día mejor.</p> <p>A continuación, se les presenta una lista de opciones para que nos remita sus calificaciones:</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	
Aprobado por:			
		Manual de Procedimientos	
		Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia	
		Vigencia	
		Día	Mes
		145/158	
Carta de Evaluación			

7	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Malo
Atención a la solicitud					
Respuesta a la solicitud					
Asesoría en Planificación					
Términos del Contrato					
Control de imprevistos					
Montaje					
Calidad de la Comida					
Prontitud del Servicio					
Cortesía del personal					
Higiene del personal					
Luces y Sonido					
Aire acondicionado					
Limpieza General					
Instalaciones del hotel					
Entrega de la factura					
Información en factura					

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

 <p>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club <i>Un Nuevo Caribe..!</i></p>	<p>Manual de Procedimientos</p>	<p>Proceso de Eventos y Banquetes</p>														
<p>FORMATOS GUÍA Y USO</p>		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="3">Referencia</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Nº Pág.</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Vigencia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Día</td> <td style="text-align: center;">Mes</td> <td style="text-align: center;">Año</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">146/158</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Referencia			Nº Pág.	Vigencia			Día	Mes	Año	146/158			
Referencia			Nº Pág.													
Vigencia																
Día	Mes	Año	146/158													
<p>Carta de Evaluación</p>																

Observaciones:

8

Firma

Sin más nada a que hacer regencia, nos despedimos de usted con un cordial saludo y esperando contar nuevamente con su presencia.

Atentamente

Gerente de Operaciones y Comercialización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
		Referencia		Nº Pág.
		Vigencia		
		FORMATOS GUÍA Y USO	Día	Mes
147/158				
Carta de Evaluación				

	CARTA DE EVALUACIÓN	
	Fecha	<u>20/06/2005</u>
	Lugar	<u>El Tirano, Calle Costanera</u>
	Nombres <u>Mary Beatriz de Pérez</u>	
Empresa / Organización / Instituto <u>COCA COLA</u>		
Responsable del evento <u>Mary Beatriz de Pérez</u>		
Nombre del evento <u>Congreso COCA COLA 2005</u>		
<p>Estimado señor(a):</p> <p>La presente es para ante todo, brindarle nuestro más sincero agradecimiento por haber elegido nuestro hotel para la realización del (Congreso COCA COLA 2005) que se celebó <u>19/06/2005</u> para <u>50</u> personas, nos será de mucha ayuda la evaluación del servicio que les brindamos, y así servirles cada día mejor.</p> <p>A continuación, se les presenta una lista de opciones para que nos remita sus calificaciones:</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
		Referencia		
		Vigencia		Nº Pág.
		Día	Mes	Año
FORMATOS GUÍA Y USO				

Carta de Evaluación					
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Malo
Atención a la solicitud		x			
Respuesta a la solicitud		x			
Asesoría en Planificación	x				
Términos del Contrato	x				
Control de imprevistos		x			
Montaje					
Calidad de la Comida	x				
Prontitud del Servicio	x				
Cortesía del personal	x				
Higiene del personal	x				
Luces y Sonido		x			
Aire acondicionado		x			
Limpieza General		x			
Instalaciones del hotel	x				
Entrega de la factura		x			
Información en factura		x			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos		Proceso de Eventos y Banquetes		
	FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
			Vigencia		
		Día	Mes	Año	Nº Pág. 149/158

Carta de Evaluación				
Observaciones:				
<p>___La atención fue muy buena, el personal fue muy atento. Felicitaciones_____</p> <p>_____</p>				
Firma				

Sin más nada a que hacer regencia, nos despedimos de usted con un cordial saludo y esperando contar nuevamente con su presencia.				
Atentamente				

Gerente de Operaciones y Comercialización				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

	Manual de Procedimientos			Proceso de Eventos y Banquetes		
	GLOSARIO			Referencia		
				Vigencia		Nº Pág.
				Día	Mes	Año

Glosario		
GLOSARIO DE TÉRMINOS		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
GLOSARIO DE TÉRMINOS		Referencia	
		Vigencia	Nº Pág.

	Día	Mes	Año	151/158
Glosario de Términos				
<ul style="list-style-type: none"> • Abonar: registrar los ingresos percibidos como una utilidad diferida o postergada, sin computarla entre los beneficios realizados, hasta el momento en que el servicio se presta. • Banquete: comida espléndida. El banquete, es una comida que se organiza con el motivo de celebrar un determinado acontecimiento (una visita oficial, una boda, un aniversario, etc). Hay otros muchos tipos de "comidas" que se organizan para otras ocasiones, y que no revisten de la misma importancia que un banquete (almuerzos, vinos de honor, cóctel, etc.). El banquete puede tener un aperitivo previo o una continuación; puede ir seguido a su término de un baile o un espectáculo. Todo ello debe guardar relación con el motivo de la celebración. • Carta de Evaluación: es un formato que contiene ítems relacionados con el servicio realizado, para realizar su respectiva evaluación. Una vez obtenidos los resultados se concluye para hacer los estudios post evento y retroalimentar la unidad y atacar los puntos débiles que este tenga. 				
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
		GLOSARIO DE TÉRMINOS		Referencia	
				Vigencia	Nº Pág.
		Día	Mes	Año	152/158

Glosario de Términos			
<ul style="list-style-type: none"> • Cheque de Consumo: es un documento que se utiliza para registrar el servicio de alimentos y /o bebidas solicitados por los clientes en los diferentes puntos de ventas. • Contrato: es el acuerdo de voluntades que crea derechos, con sus obligaciones correlativas. Este formato representa el convenio entre partes que se obligan a respetar en términos generales lo estipulado en el mismo, en donde el hotel y el cliente u organizador acuerdan la confirmación de los servicios pautados, comprometiéndose a cumplir de conformidad con las condiciones y términos acordados de venta del servicio. • Cotización: es un formato en el cual se detallarán los diversos servicios solicitados por el cliente, con sus respectivos costos, propinas, impuestos y porcentajes de servicios. • Diagramas de Flujo: son medios gráficos que sirven principalmente para: <ul style="list-style-type: none"> a) Describir las etapas de un proceso y entender como funciona. b) Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos. 			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
		GLOSARIO DE TÉRMINOS	

Glosario de Términos		
<p>c) Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso.</p> <p>d) Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.</p> <p>e) Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.</p> <p>f) Diseñar nuevos procesos.</p> <p>g) Documentar el método estándar de operación de un proceso.</p> <p>h) Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.</p> <p>i) Hacer presentaciones directivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato: son todas aquellas formas o documentos que se utilizan periódicamente para registrar información y evidencia relacionada con el Sistema de Trabajo de la Organización. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
		GLOSARIO DE TÉRMINOS	
		Vigencia	Nº Pág.

	Día	Mes	Año	154/158
Glosario de Términos				
<ul style="list-style-type: none"> • Manual: conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién lo realizará, que actividades han de empeñarse y la justificación de todas y cada unas de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que ha de realizarla. • Manual de Procedimientos: es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ó más de ellas. • Misión: es la formulación de los propósitos de una organización que la distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el talento humano que soporta el logro de estos propósitos. • Norma: regla que se debe seguir o a la que deben ajustar las conductas, tareas, actividades. 				
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:	

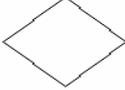
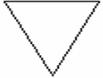
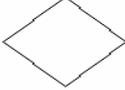
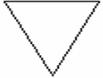
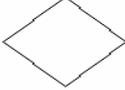
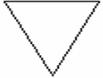
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
		GLOSARIO DE TÉRMINOS	
		Vigencia	Nº Pág.

	Día	Mes	Año	155/158
Glosario de Términos				
<ul style="list-style-type: none"> • Orden de Servicio: este documento es utilizado para informar de manera detallada el servicio a ofrecer, asignado a cada departamento su actividad a realizar antes y durante el evento. • Política: es: <ol style="list-style-type: none"> 1) Una guía para las decisiones administrativas. 2) El punto de vista de una organización. 3) Un modo de exploración y de dirección de los diversos sectores de la gestión (acción y efecto de administrar). 4) Una ley administrativa interna que rige las decisiones en el seno de la organización. 5) Criterios generales que tienen por objeto orientar la acción. • Procedimiento: es una serie de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado. • Proceso: Conjunto de actividades que realiza una organización, mediante la transformación de unos insumos, para crear, producir y entregar sus productos o servicios, de tal manera que satisfagan las necesidades de sus clientes. 				
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:	

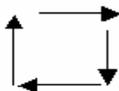
	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes
GLOSARIO DE TÉRMINOS		Referencia

	Vigencia			Nº Pág.
	Día	Mes	Año	156/158
Glosario de Términos				
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Banquetes: documento por medio del cual un cliente potencial requiere información valorizada de los productos y servicios que oferta el establecimiento para satisfacer las necesidades del mismo. • Valores: principios normativos que presiden y regulan el comportamiento de las personas ante cualquier situación. Ejercen una fuerte influencia en las actitudes de las personas. • Visión: conjunto de ideas generales, alguna de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro. 				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
ANEXOS		Referencia	

			Vigencia			Nº Pág.												
			Día	Mes	Año	157/158												
Figuras para elaborar un Diagrama de Flujo																		
[ANEXO A] SIMBOLOS PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Símbolo</th> <th style="width: 80%;">Representa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>OPERACIÓN Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>DISPARADOR Indica el inicio de un procedimiento; contiene el nombre de éste o el de la unidad administrativa donde da inicio.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>DECISIÓN O ALTERNATIVA Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>ARCHIVO Representa un archivo común y corriente de la oficina.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>CONECTOR DE PÁGINA Representa una conexión o enlace con otra hoja en la que continua el diagrama de flujo.</td> </tr> </tbody> </table>							Símbolo	Representa		OPERACIÓN Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		DISPARADOR Indica el inicio de un procedimiento; contiene el nombre de éste o el de la unidad administrativa donde da inicio.		DECISIÓN O ALTERNATIVA Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		ARCHIVO Representa un archivo común y corriente de la oficina.		CONECTOR DE PÁGINA Representa una conexión o enlace con otra hoja en la que continua el diagrama de flujo.
Símbolo	Representa																	
	OPERACIÓN Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.																	
	DISPARADOR Indica el inicio de un procedimiento; contiene el nombre de éste o el de la unidad administrativa donde da inicio.																	
	DECISIÓN O ALTERNATIVA Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.																	
	ARCHIVO Representa un archivo común y corriente de la oficina.																	
	CONECTOR DE PÁGINA Representa una conexión o enlace con otra hoja en la que continua el diagrama de flujo.																	
<p>Figura 1. Símbolos para elaborar Diagramas de Flujo. Fuente: Gómez (1994:429).</p>																		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:														

 <p>Pueblo Caribe Hotel & Beach Club <i>Un Nuevo Caribe..!</i></p>	<p>Manual de Procedimientos</p>	<p>Proceso de Eventos y Banquetes</p>	
ANEXOS		Referencia	

			Vigencia			Nº Pág.
			Día	Mes	Año	158/158
Figuras para elaborar un Diagrama de Flujo						
Figura 1 (cont.)						
Símbolo		Representa				
		TERMINAL Indica el inicio o terminación del flujo que puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.				
		DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.				
		DOCUMENTO Representa cualquier tipo de documento.				
		DISTRIBUCIÓN Indica la distribución de documentos y / o formatos a una Unidad o Departamento.				
Figura 1: Símbolos para elaborar Diagramas de Flujo. Fuente: Gómez (1994-429).						
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:	



CAPÍTULO VI.

Conclusiones y Recomendaciones

CAPITULO VI

Conclusiones

Una vez realizado el estudio en base a la información obtenida durante el período de pasantía y en base al desarrollo del trabajo, se pueden nombrar las siguientes conclusiones:

Pre – evento

Planificación:

- En la etapa de planificación la Gerencia de Operaciones y Comercialización no cumple a cabalidad la secuencia lógica de los procedimientos que deben llevarse durante el proceso de eventos y banquetes. Puesto que, la mencionada Gerencia no planifica los recursos a utilizar, la disponibilidad de los mismos, niveles de acción, acciones preventivas (venta y promoción, pronósticos, espacios y costos).

Organización

- En la etapa de organización la Gerencia de Operaciones y Comercialización no elabora las órdenes de servicio de cada evento, lo que ocasiona cierta confusión en los empleados al momento de desarrollar sus labores durante el servicio de Eventos y Banquetes, al no manejar la información necesaria sobre el evento.

- Descoordinación entre la Gerencia de Operaciones y Comercialización y la Gerencia de Alimentos y Bebidas al momento de establecer las acciones a realizar para desarrollar el evento.

Supervisión y Control

- La responsabilidad de supervisión y control recae únicamente en la Gerente de Operaciones y Comercialización, lo que trae consigo que en ausencia de la misma quede sin respaldo el control de imprevistos y no se encuentre físicamente en el evento una persona que se haga responsable de supervisar que todo salga según lo planificado y acordado con el cliente.

Evaluación y Control

- Dentro de las dos (2) Gerencias encargadas de coordinar el proceso de Eventos y Banquetes no existe ningún formato que le permita al cliente evaluar el servicio prestado por el establecimiento y que a la vez sirva de retroalimentación a ambas Gerencias.
- No se le da seguimiento a los eventos, ya que no existe un sistema de archivos que resguarde los datos de los clientes y del evento desarrollado, perdiendo la información necesaria para futuras negociaciones.

Recomendaciones

A partir de la propuesta y dadas las conclusiones, se recomienda lo siguiente:

- Revisar por lo menos una vez al año el contenido del Manual, en compañía de los Gerentes de cada Departamento y del Director de la empresa.
- Revisar y adecuar regularmente los procedimientos a la realidad cotidiana de la organización.
- Distribuir y colocar a la vista de los empleados que laboran en el proceso de Eventos y Banquetes los Diagramas de Flujo de cada procedimiento, a fin de involucrar a los empleados y optimizar el desempeño de sus labores durante el proceso.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Bibliografía

Agujera, C. (2003). Funciones y Procedimientos de la Coordinación de Eventos y Banquetes del Marina Bay. Tesis de grado de Licenciatura. Universidad de Oriente, Porlamar.

Álvarez, M. (1995). Manuales para elaborar Manuales de políticas y procedimientos. México. Editorial Panorama.

De la Torre, F. (1992). Administración Hotelera. México. Editorial Limusa.

Fleitman, J. (1997). Eventos y exposiciones, una organización exitosa. México. Editorial Mc Graw Hill.

Foster, D. (1994). Introducción a la industria de la Hospitalidad. México. Editorial Mc Graw Hill.

Gómez, G. (1994). Planeación y organización de empresas. México. Editorial Mc Graw Hill.

Mavarez, L. (2004). Lineamientos estratégicos para la restauración del servicio de Eventos y Banquetes en La Samana de Margarita Thalasso. Tesis de grado de Licenciatura. Universidad de Oriente, Porl

Nuevo Espasa Ilustrado (2004). España. Editorial Espasa Calpe S.A.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (1998). Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales. Caracas.

Paredes, R. (1994). Banquetes. Santo Domingo. República Dominicana. Editorial Gráfica.

Richero, A. (1999). Eventos: Guía práctica para su planeación y ejecución. México. Editorial Trillas.

Rodríguez, M. (2001). Descripción de las actividades y procedimientos del Departamento de Eventos y Banquetes para el Palace Hotel. Tesis de grado de Licenciatura. Universidad de Oriente. Porlamar.

ANEXOS

[Anexo A] [Cotización de Eventos]



Playa El Tirano, 29 de septiembre del 2004.

Señores.
ITALCAMBIO

Atn: Sr. Jhonny Coll
Gerente de Eventos y Grupos

Muy buenas tardes Jhonny

A continuación te estoy enviando cotización solicitada por ti para tu grupo de febrero 2004, por favor recuerda que esta cotización es modificable según cantidad de pasajeros y en ningún caso es sinónimo de CONFIRMACIÓN :

REGIMEN TODO INCLUIDO

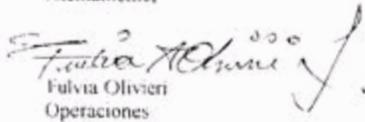
- Tarifa en doble = 110.000 BS x pax x nts
- Tarifa toda la estadía (4 días - 3 nts) x persona por noche = 330.000 BS
- SALÓN DE TRABAJO : 8 horas : 80.000 Bs (1 día)

NOTA : No incluyo el **COFFE, BREAK** ya que los pasajeros son **TODO INCLUIDO** .

No dudes en contactarme cualquier duda al respecto , y como tu dices este grupo no podrá ser reservado en carnavales.

Mil gracias por tu colaboración, y saludos cordiales.

Atentamente,


Fulvia Olivieri
Operaciones

[Anexo A]

[Solicitud de Cotización de Eventos]

EREO IBARRA PHONE NO. : 5627790 SPA. 24-700-1012541 #
 Hotmail - Mensajes Pagina 1 de 2

OLIVIA FULVIA

LAPTOPS POR MENOS DE **BS. 2.000.000**

ZAPATOS DEPORTIVOS **15% Dcto.**

msn Hotmail

Responder a todos | Enviar | 05 Enviar | 000 no es correo electrónico no enviado | Banderita de correo

De: Johnny Coll <convenciones@grupoways.com>
 Responder a: "Johnny Coll" <convenciones@grupoways.com>
 Enviado el: Tuesday, September 26, 2005 3:44 AM
 Para: <reservaciones@fulviaoliviar.com>
 CC: "Judith Borota" <convenciones2@grupoways.com>, <johnny_coll@hotmail.com>
 Asunto: SOLICITUD DE COTIZACION - ATLAS PULVIA OLIVIERI

Hola Fulvia..., Buenos Días!!

Como conversaramos en el día de ayer te hago llegar la solicitud de cotización para el grupo de 70 personas en Febrero del año proximo, con las siguientes características:

PAX: 70
HAB DOBLES: 35
SALON DE TRABAJO: SI
REGIMEN: ALL INCLUSIVE
DURACION: 4D/3N
FECHA: FEBRERO 2005 (NO CARNAVALES)

Saludos y gracias por tu **URGENTE** respuesta

Johnny Coll
 Gerente de Eventos y Grupos (*IRACUNABO*)
 0212-5641696
 414-2373725

MSN - Mas Ojal Cada Día
 Pagina Principal | Hotmail | Buscar | Correo | Banderita de correo

http://fd.bay1.hotmail.msn.com/cgi-bin/gopher.exe?msg=MSG1056376743.29&start=413... 26/09/2004

[Anexo B]**[Entrevista Semi Estructurada]**

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Entrevista semi estructurada a la Gerente de Recursos Humanos, Sra. Cleotilde Prado. Para dar respuesta al primer objetivo que pretende plantear el Direccionamiento Estratégico de la empresa.

Lista de preguntas:

1. ¿Posee actualmente la organización una Misión y una Visión como empresa?

Si No

2. Si la respuesta es afirmativa ¿cuál es la Misión y Visión?

a) Misión:

b) Visión:

3. ¿Qué valores practica el hotel como empresa?

[Anexo C]
[Entrevista No Estructurada]



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Entrevista no estructurada dirigida al Gerente de Operaciones y Comercialización la Sra. Fulvia Olivieri y al Gerente de Alimentos y Bebidas el Sr. Johnny Gutiérrez. Para dar respuesta a los siguientes objetivos:

- Describir las funciones generales de los Departamentos de Comercialización y Ventas y Alimentos y Bebidas, en lo que respecta al servicio de eventos y banquetes de *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club*.
- Identificar las Políticas y Normas actuales del proceso de Eventos y Banquetes de *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club*.

Lista de preguntas guías:

- ¿Quién recibe la Solicitud del evento y elabora la cotización?
- ¿Qué criterios toma el Departamento para reservar el salón o el espacio?
- ¿Lleva el hotel un Sistema de archivos, con respecto a eventos y banquetes?
- ¿Quién se encarga de la planificación y montaje?
- ¿El hotel cuenta con una variedad de Menús a la hora de ofertar al cliente?
- ¿Quién selecciona los Menús que se ofrecerán al cliente?

- ¿Qué Departamento coordina el trabajo que desempeñará el personal de Alimentos y Bebidas el día del evento?
- ¿Quién es responsable de evaluar el estado del salón?
- ¿Los costos de Alimentos y Bebidas son tomados en cuenta a la hora de colocar el precio a los menús?
- ¿Qué criterios se toma en cuenta?
- ¿Qué Departamento se encarga de distribuir las ordenes de servicio?
- ¿A qué departamentos se le distribuyen?
- ¿Quién Supervisa y controla?
- ¿Cuál es la información que contiene la facturación del evento?
- ¿El hotel aplica la carta de evaluación?
- ¿El establecimiento maneja algún tipo de política para reservar el salón?
- ¿Cuáles son?
- ¿Qué políticas deben seguirse para elaborar la cotización?
- ¿Las reservaciones del salón se realizan respetando alguna política y/o norma?
- ¿Bajo que normas son archivadas las reservas?
- ¿El menú es elaborado respetando alguna política /o norma del hotel?
- ¿Qué normas deben respetar los clientes durante el evento?
- ¿Qué contiene el contrato de Banquetes?
- ¿Cuáles políticas maneja el hotel al facturar los eventos?

[Anexo D]
[Guía de observación]



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Establecimiento: _____

Hora: _____

Departamento: _____

Rasgos a observar: _____

Descripción: _____

[ANEXO F]
[Entrevistas No Estructurada]



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
 NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
 ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Entrevista no estructurada dirigida al Gerente de Operaciones y Comercialización, al Gerente de Alimentos y Bebidas y Mesoneros. Para la consecución del siguiente objetivo:

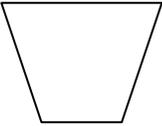
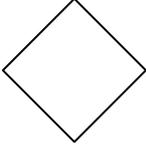
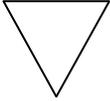
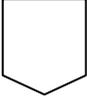
- Señalar los procedimientos que se llevan a cabo dentro del proceso de Eventos y Banquetes de *Pueblo Caribe Hotel & Beach Club*.

Preguntas guías:

- ¿De qué forma la empresa se pone al día en cuanto a las nuevas tendencias y modas se refiere?
- ¿Cuáles son los canales que el establecimiento ofrece a los clientes para solicitar el evento?
 - ¿Cómo es procesada?
 - ¿Qué aspectos son tomados en cuenta?
 - ¿El hotel maneja un libro donde registre la reservaciones del salón o espacio?
 - ¿De que forma lo realiza?
 - ¿La carta de cotización es elaborada bajo un estándar?
 - ¿Qué formalidad sigue?
 - ¿Qué información contiene?
 - ¿Cuál es el proceso a seguir para reservar el salón o espacio?
- ¿Bajo que criterios son elaborados los menús?

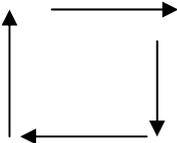
- ¿Cuáles son los pasos a seguir a la hora de establecer el protocolo del evento?
- ¿Qué aspectos son adoptados?
- ¿Qué criterios de evaluación se precisan a la hora de observar las condiciones del salón o de el espacio?
- ¿Cómo son manejados los costos de Alimentos y Bebidas en relación a los banquetes?
- ¿Cómo se establece el precio de los banquetes?
- ¿Cuál es el proceso detallado para la elaboración del contrato de banquetes?
- ¿Qué información contiene la orden de servicio?
- ¿Esta estandarizada?
- ¿Hay algún otro documento anexo?

[Anexo G]
[Símbolos para elaborar Diagramas de Flujo]

SÍMBOLO	REPRESENTA
	<p>OPERACIÓN</p> <p>Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.</p>
	<p>DISPARADOR</p> <p>Indica el inicio de un procedimiento; contiene el nombre de éste o el de la unidad administrativa donde da inicio.</p>
	<p>DECISIÓN O ALTERNATIVA</p> <p>Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.</p>
	<p>ARCHIVO</p> <p>Representa un archivo común y corriente de la oficina.</p>
	<p>CONECTOR DE PÁGINA</p> <p>Representa una conexión o enlace con otra hoja en la que continua el diagrama de flujo.</p>

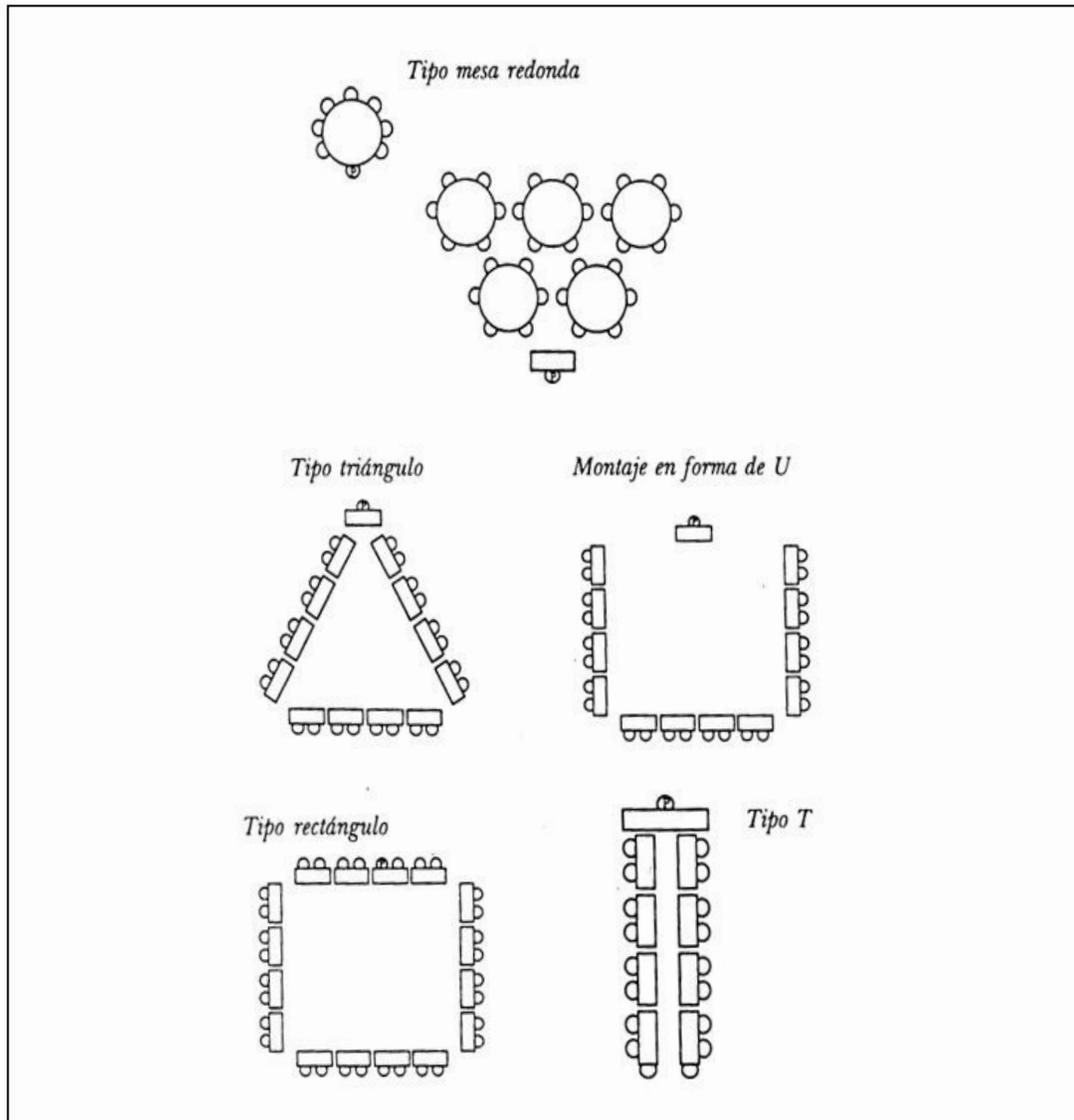
Fuente: Gómez (1994:429).

[Anexo G]
[Símbolos para Elaborar Diagramas de Flujo]

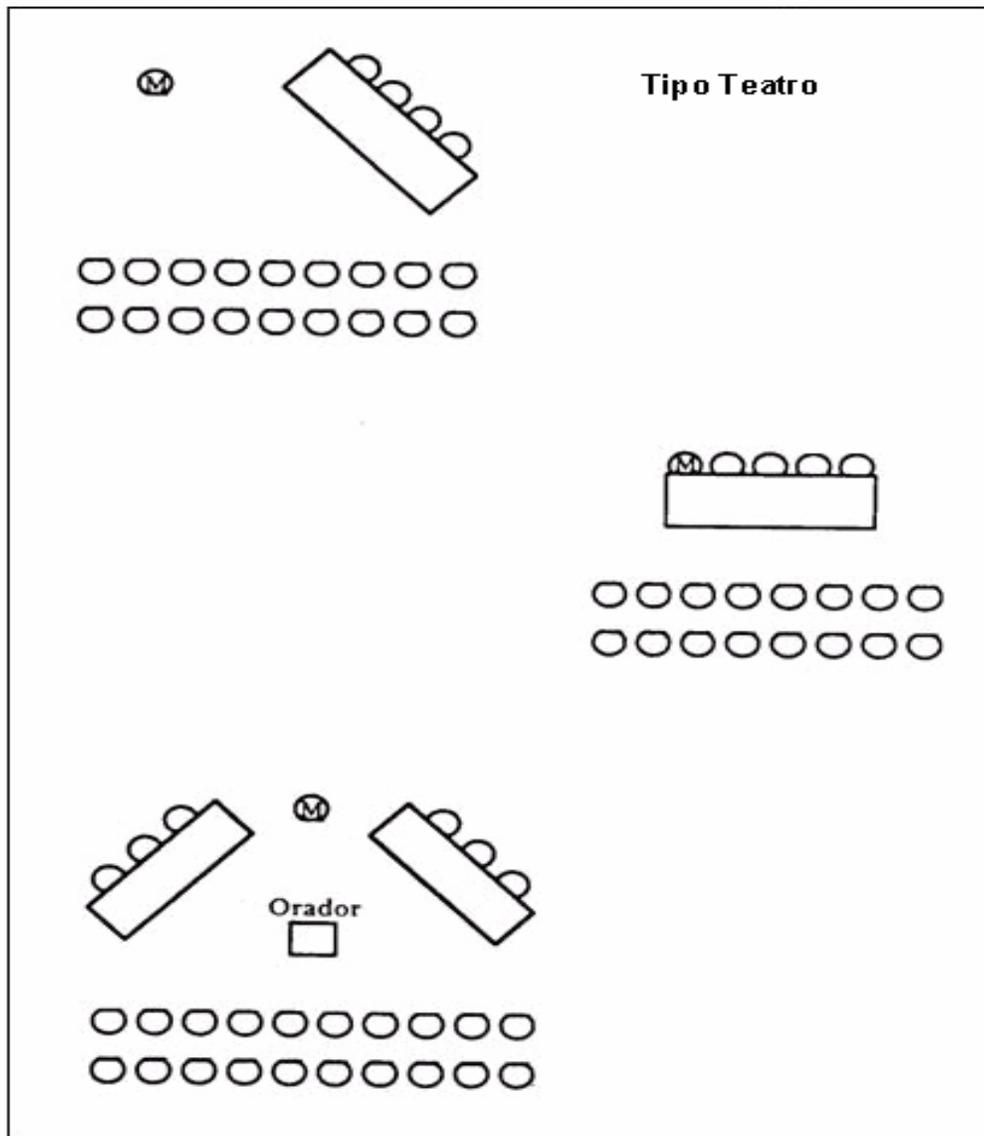
Símbolo	Representa
	<p>DOCUMENTO</p> <p>Representa cualquier tipo de documento</p>
	<p>TERMINAL</p> <p>Indica el inicio o terminación del flujo que puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.</p>
	<p>DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN</p> <p>Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.</p>
	<p>DISTRIBUCIÓN</p> <p>Indica la distribución de documentos y/o formatos a una unidad o departamento.</p>

Fuente: Gómez (1994:429).

[Anexo H]
[Tipos de Montaje]



[Anexo H]
[Tipos de Montaje]



Nombre de archivo: Br. Elena Rodriguez
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis Juan Carlos
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot
Título:
Asunto:
Autor: Invitado
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 19/05/2008 16:21:00
Cambio número: 40
Guardado el: 20/05/2008 16:57:00
Guardado por: UDO
Tiempo de edición: 381 minutos
Impreso el: 21/05/2008 12:11:00
Última impresión completa
Número de páginas: 296
Número de palabras: 38.101 (aprox.)
Número de caracteres: 208.417 (aprox.)